



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**Hoy se resolvió lo siguiente:**

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A PRICEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES, AUDITORES Y COMPAÑÍA LIMITADA Y A SU SOCIO SEÑOR LUIS ALEJANDRO JOIGNANT PACHECO.**

**SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 063**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 3°, 4° y 28 del D.L. N° 3.538 de 1980; 239 y siguientes de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores; 55 y siguientes del D.S. 587, Reglamento de Sociedades Anónimas; y Secciones 230, 312, 317, 318, 326, 329 y 333 de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, en uso de sus facultades legales, este Organismo revisó el informe de auditoría externa de los estados financieros de Empresas La Polar S.A. -en adelante La Polar, la sociedad o la compañía- al 31 de Diciembre de 2010, realizado por PricewaterhouseCoopers -en adelante PWC o la auditora-, trabajo que estuvo a cargo del socio de PWC, Sr. Luis Alejandro Joignant Pacheco, teniendo a su cargo equipos multidisciplinarios de trabajo para la prestación de servicios profesionales de auditoría.

2.- Que, tal revisión surgió a partir del Hecho Esencial emitido el 9 de Junio de 2011 por La Polar, el cual informaba que a través de las sesiones de directorio tenidas lugar los días 6 y 8 de Junio, el directorio de la compañía había tomado conocimiento de una serie de prácticas en la gestión de su cartera de créditos que se habrían efectuado de forma no autorizada y en disconformidad con los criterios y parámetros establecidos por dicho órgano, las cuales podrían tener un efecto en el nivel de provisiones adicionales de la compañía no dimensionado a esa fecha, pero que de acuerdo a estimaciones de la compañía estarían en un rango de 150 mil a 200 mil millones de pesos.

Tal situación, conforme declaraciones presentadas ante este Organismo por el gerente de productos financieros de La Polar, estaría relacionada a irregularidades que tenían que ver con la "normalización" de créditos, llegando a existir cerca de 500 mil clientes -según la estimación de la época- a los que se les habría renegociado sus deudas por el uso de la tarjeta de créditos de La Polar, al margen de las políticas fijadas por la sociedad para dichos efectos.

Las renegociaciones mencionadas se efectuaban en el Contact Center de La Polar, para lo cual, a partir de los días 20 de cada mes, un supervisor de la compañía entregaba listas de RUT de clientes a los empleados encargados de la cobranza, con la instrucción de "normalizar" sólo la morosidad o la totalidad del crédito. Todas estas renegociaciones se realizaban sin ningún pago, en total ausencia de contactos con los clientes, sin contar con su



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

consentimiento expreso o tácito, y para diversos clientes, se hicieron en varias ocasiones. Durante el año 2009, la compañía automatizó tal sistema de “normalización” de créditos, mediante la creación de una herramienta computacional que seleccionaba a los clientes que iban a ser incluidos en los procesos de repactación unilateral.

Como una consecuencia de tales renegociaciones unilaterales, cerca de 300 clientes denunciaron los hechos al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) durante el año 2010, lo que motivó un proceso de mediación entre la compañía y los consumidores afectados, conducido por dicho Servicio en Noviembre del mismo año, por el cual La Polar se comprometía a reversar los cargos no autorizados del crédito de los clientes, a entregar una “gift card” por un monto aproximado de \$ 2.000 (dos mil pesos) y a implementar una auditoría externa que controlara este proceso. Dicho acuerdo no fue cabalmente cumplido por la compañía, razón por la cual el 26 de Mayo de 2011, el SERNAC dedujo una demanda colectiva en contra de La Polar, la cual fue comunicada al público por ese Servicio con fecha 2 de Junio de 2011.

Las prácticas de renegociación o repactación unilateral de créditos, reiteradas en el tiempo, impactaron de manera positiva los resultados contenidos en los estados financieros de La Polar, toda vez que habiéndose registrado en la contabilidad de la compañía dichas renegociaciones de una forma tal que producían la actualización de la cartera de créditos, dejando a los deudores repactados “al día”, ello implicaba una reducción en el volumen de las provisiones y castigos que debían aplicarse por tales deudas. Asimismo, los intereses registrados, producto de las renegociaciones, se contabilizaban como ingresos, todo lo cual afectó los resultados de la empresa, al hacerla aparecer artificialmente con mayores ingresos.

3.- Que, ante tales hechos y solicitados por este Organismo a PWC los papeles de trabajo que sustentan su opinión sin salvedades respecto de los estados financieros de La Polar para el período correspondiente al 31 de Diciembre de 2010, se pudo determinar la posible existencia de una serie de transgresiones a la normativa y deberes de cuidado a que se ven afectas las empresas de auditoría externa, por lo cual mediante Oficio Reservado N° 349 de 13 de Julio de 2011, se formularon cargos a PWC y al socio a cargo de tal labor, en virtud de las irregularidades que se indican en el mismo.

Los cargos se sustentan en las observaciones y objeciones efectuadas por este Servicio a la opinión de auditoría externa sin salvedades referida -que se expresan en el numeral siguiente-, a partir de los cuales se constituyeron presunciones fundadas que se habrían infringido las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) que en cada caso se refieren, los que resultaban específicamente reprochables a PWC en razón de lo dispuesto en el número i) del inciso tercero del artículo 240 de la Ley N° 18.045, que establece que las Empresas de Auditoría Externa -para estar inscritas en el Registro que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros- deben contar e implementar un reglamento interno que, entre otros, contenga las normas de procedimiento, control y análisis de auditoría. De esta manera, era plausible estimar que el indebido cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento interno antes referido posibilitó que dicha labor no se ajustara a las exigencias definidas en las NAGAs, infringiéndose lo dispuesto en el artículos 246 y 248 de la Ley N° 18.045, en cuanto a que la referida opinión de auditoría carecería de fundamentos técnicos y procedimientos de auditoría confiables en orden a proporcionar elementos de juicio suficientes, siendo ello de responsabilidad de la empresa de auditoría.

4.- Que, al tenor de lo examinado por este Organismo respecto del informe de auditoría aludido, se estableció lo siguiente:



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

a) En el papel de trabajo denominado “Considerar la materialidad” del área “1100 – Estrategia de auditoría y otras consideraciones”, completado con fecha 30 de Junio de 2010, se señala que “De acuerdo al conocimiento acumulado del cliente y análisis preliminares, se ha determinado fijar la materialidad global tomando como parámetro, el 5% de la utilidad antes de impuestos, en base a las mejores estimaciones disponibles”, lo cual al momento de preparar la estrategia y el plan de auditoría, dio una utilidad que asciende a M\$ 53.499.982. Dicho monto difiere significativamente de la utilidad antes de impuestos, informada en los estados financieros consolidados de la sociedad al 31 de Diciembre de 2010, ascendente a M\$ 34.352.644.

En efecto, analizados dichos papeles de trabajo en que se establece la materialidad global, la materialidad de planificación y el “SUD minimus posting level”, se observó que no obstante que los resultados financieros reales difieren significativamente del monto utilizado en el cálculo de la materialidad, no había evidencia que tal diferencia hubiera sido evaluada por los auditores externos a efectos de reconsiderar sus niveles de materialidad determinados inicialmente.

Cabe señalar que el papel de trabajo denominado “Preparar un resumen de errores no corregidos y evaluar la materialidad global”, del área “2900 – Estados financieros”, incluye como procedimiento de auditoría volver a evaluar la materialidad para confirmar si sigue siendo apropiada en el contexto de los resultados reales de la sociedad. Al efecto, se indica que “No se han producido cambios con respecto a lo planificado inicialmente”, situación que aparece contradictoria con lo señalado en los párrafos anteriores.

Tales hechos implicaban un incumplimiento a los párrafos 29, 37 a 41 de la Sección AU 312 de las NAGAs.

b) En el papel de trabajo denominado “Proceso de Renegociaciones” del área “2400 – Proceso de ingresos y cuentas por cobrar”, se señala que “Se solicitaron los clientes renegociados a junio de 2010 de Empresas La Polar”, a efectos de validar los controles vinculados al ciclo de renegociaciones. Entre tales antecedentes, no se observa que se haya aplicado un procedimiento de auditoría tendiente a asegurar que el listado de clientes entregados por la compañía correspondiera a la totalidad de los clientes renegociados.

En el mismo papel de trabajo, se vio, además, que la aplicación del proceso de renegociación analizado iba dirigido sólo a aquellos clientes cuya morosidad es superior a 90 días, pero no a los “Clientes con repactación”, esto es, aquéllos con una morosidad inferior a 90 días, respecto de los cuales no había evidencia de la aplicación de un proceso de auditoría similar.

Los hechos expuestos no resultaban ajustados a lo dispuesto en los párrafos 1, 6, 10 y 13 de la Sección AU 326 de las NAGAs, en cuanto a que el auditor debe obtener evidencia apropiada y suficiente en el trabajo de auditoría, así como a que debe usar su juicio profesional y ejercer escepticismo en la evaluación de la cantidad y calidad de la evidencia de auditoría, en orden a contar con antecedentes que, en dicho sentido, respalden su opinión.

c) En el papel de trabajo denominado “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes”, del área “4210 – Revisión al 31 de Diciembre – Activos”, existe documentación de respaldo del trabajo realizado respecto de la “Cartera de Clientes Crédito” de corto y largo plazo correspondiente a la sociedad “Inversiones SCG S.A.”, cuyos saldos ascienden a M\$ 515.581.898 y M\$ 220.400.046, respectivamente.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

A efectos de examinar la integridad de la información contenida en el auxiliar de SCG, se seleccionó una muestra de 65 operaciones que, entre otros, incluyen 23 repactaciones, 1 renegociación, 10 avances en efectivo y 22 ventas retail, los cuales según se señala, fueron revisados con sus respectivos respaldos. Tal muestra, además, tiene por objeto verificar la existencia, derechos, obligaciones e integridad de los saldos de balance de la cuenta de deudores por venta SCG. Del análisis de ello, se advirtió lo siguiente:

i) Del total de la muestra, las repactaciones y renegociaciones representan aproximadamente un 37% de las operaciones, las que, a su vez, representan el 85% del saldo total de transacciones de los clientes incluidos en la misma muestra, lo cual no guarda relación con el porcentaje que representan dichas operaciones en el saldo de la cartera de clientes, de aproximadamente un 18% de la cartera de clientes renegociados. Tal diferencia en la proporción que representan las renegociaciones y repactaciones no fue evaluada en el papel de trabajo de la auditora, como lo exigen los párrafos 70, 71, 73 y 75 de la Sección AU 318 de las NAGAs.

ii) En el papel de trabajo no se encuentra documentada la forma en que se seleccionó la referida muestra, por lo cual no existe evidencia en cuanto a si todas las partidas en el universo tuvieron la oportunidad de ser seleccionadas, como lo exige el párrafo 1 de la Sección AU 350 de las NAGAs.

iii) El respaldo de las operaciones de repactaciones y renegociaciones solamente consistió en comprobar que ellas se encontraran incorporadas en el sistema interno de La Polar, “Mencons”, lo cual no proporciona evidencia apropiada de auditoría respecto de la existencia y derechos por cobrar de los saldos de deudores por venta SCG.

La falta de evidencia apropiada de auditoría referida, no se ajusta a lo establecido en el párrafo 6 de la Sección AU 326 de las NAGAs. Adicionalmente, los papeles de trabajo tampoco dan cuenta de la realización de otros procedimientos o pruebas sustantivas para validar los antecedentes, en contravención a la exigencia establecida en los párrafos 9 y 51 de la Sección AU 318 de las NAGAs.

En el papel de trabajo “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes”, además, se efectuó un cálculo global de la provisión incobrable de la cartera SCG, cuyo resultado ascendente a M\$ 111.692.563, no fue comparado con el monto final de dicha provisión, de M\$121.505.878, no obstante que la comparación entre dichos montos, supera el umbral de significancia establecido para esta prueba, del “...0,5% del total de la provisión incobrable”, como lo requieren los párrafos 20 y 21 de la Sección AU 329 de las NAGAs y los párrafos 56 y 58 de la Sección AU 312 de las NAGAs.

d) En el papel de trabajo denominado “Realizar procedimientos analíticos de conclusión general” del área “2920 – Procedimientos analíticos de conclusión general”, a objeto de explicar las variaciones consideradas inusuales en los “Deudores comerciales y otras cuentas corrientes” y los “Otros activos financieros no corrientes”, se incluyen gráficos sobre el monto compra promedio por tarjeta operativa para los últimos 4 años, y monto promedio por tarjeta operativa para los últimos 3 años, en los cuales La Polar presenta un comportamiento distinto al del resto de las empresas del retail que se comparan en los mismos. En los papeles de trabajo, no se advirtió evidencia en cuanto a que tal comportamiento haya sido considerado en la evaluación de las conclusiones sobre los estados financieros de la compañía ni que se hayan efectuado pruebas adicionales, como lo requiere el párrafo 23 de la Sección AU 329 de las NAGAs. A mayor abundamiento, las explicaciones descritas en el papel de trabajo no refieren una evaluación crítica de la evidencia de



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

auditoría como lo requiere el escepticismo profesional en los párrafos 7, 8 y 9 de la Sección AU 230 de las NAGAs.

e) Conforme los papeles de trabajo, sólo fueron revisadas las actas de sesiones ordinarias y extraordinarias de directorio y las sesiones del comité de directores de La Polar, celebradas hasta el 25 de Agosto de 2010, hasta el 12 de Agosto de 2010 y hasta el 31 de Marzo de 2010, respectivamente. En tal sentido, los auditores externos no consideraron como una limitación al alcance de su auditoría el hecho de no haber tenido a su disposición la totalidad de las actas para el ejercicio 2010 y primeros meses del año 2011, ni en su defecto, un resumen de los acuerdos adoptados en las sesiones recientes cuyas actas no habían sido preparadas. Lo anterior, es especialmente relevante por cuanto de la revisión hecha por esta Superintendencia de las actas que no fueron analizadas por los auditores, éstas en su mayoría incluían información y requerimientos planteados y discutidos por los directores de la compañía en relación con la cartera de créditos y sus políticas de provisiones que, consecuentemente, no fueron considerados por los auditores de PWC. A mayor abundamiento, cabe señalar que las conclusiones de los papeles de trabajo denominadas “Evaluar la capacidad del cliente para continuar como empresa en marcha”, “Identificar el posible incumplimiento de leyes y regulaciones y evaluar el proceso potencial de incumplimiento”, “Evaluar las provisiones por litigios y reclamos, y su exposición y confirmar los temas con los abogados” e “Identificar y obtener evidencia sobre las transacciones con partes relacionadas”, se apoyan, entre otros, en la evidencia de auditoría obtenida de la lectura de las actas que efectivamente se revisaron.

La situación descrita da cuenta del incumplimiento de la exigencia del párrafo 14 de la Sección AU 333 de las NAGAs, en cuanto a la obligación de haber emitido una opinión con salvedad o abstenerse de opinar, toda vez que no se tuvo a la vista todas las sesiones de directorio y de comités de directorio de la compañía en la realización de la auditoría.

Asimismo, y conforme el párrafo 8 de la Sección AU 317 de las NAGAs que señala que la lectura de las actas de directorio constituyen un procedimiento de auditoría en ausencia de evidencia relacionada con posibles actos ilegales de los clientes, acentúa la necesidad que dada la limitación al alcance de la auditoría, debió haber opinado con la correspondiente salvedad o abstenerse de ello.

**5.-** Que, por presentación de 5 de Agosto de 2011, PWC efectuó sus descargos en los siguientes términos:

a.- Como introducción a sus descargos, alude a los aspectos que constituyen en esencia una auditoría de estados financieros, sus procedimientos y características, y el verdadero rol que compete a dichas entidades. En tal sentido, señala que el objeto de una auditoría de estados financieros es la expresión de una opinión de si ellos se han preparado en sus aspectos materiales conforme el marco identificado de contabilidad para reportes (PCGA o NIIF), representado dicho fin mediante las frases “dar una verdadera y justa visión” o “presentar razonablemente, en todos sus aspectos significativos”, lo que en definitiva implica proveer un nivel de confianza razonable, no absoluto.

Agrega que existe consenso en cuanto a que en auditoría no es posible alcanzar una absoluta seguridad, lo cual es consecuencia de factores como la necesidad de juicio, uso de pruebas selectivas, limitaciones internas, control de sistemas internos y el que la mayoría de las evidencias disponibles para el auditor son persuasivas más que concluyentes atendida su naturaleza propia. De ahí, que la responsabilidad del auditor es conducir el proceso de auditoría de acuerdo a los estándares de auditoría, proveyendo seguridad razonable de que los estados financieros



auditados están libres de errores significativos, siendo inevitable el riesgo que algunos errores materiales no sean detectados. Cita al efecto el párrafo 2 de la Sección 110 de las NAGAs y destaca que la experiencia internacional sabe del hecho que cualquier contabilidad y sistema de control interno puede no ser efectivo ante un fraude que involucre colusión de empleados o los cometidos por la administración, como lo expresa el párrafo 65 de la Sección 314 de las NAGAs que asimismo transcribe. Añade que el riesgo de dejar de detectar un error material producto de fraude es mayor a aquél producto de error, desde que el fraude comúnmente es ocultado mediante la colusión, falsificación, registro indebido de transacciones o tergiversaciones intencionales que se presentan al auditor, haciéndolo creer que cuenta con evidencia persuasiva, que en realidad es falsa.

De tal modo y como lo reconocen los párrafos 12 y 13 de la Sección 230 de las NAGAs que cita, el no descubrimiento de un error material en los estados financieros producto de un fraude o error, no es indicador que la auditoría no se haya realizado acorde a los estándares de auditoría, lo cual, por el contrario, debe determinarse en función de la adecuación a los procedimientos realizados conforme las circunstancias del caso, y en los resultados de los mismos. En ese sentido, la auditoría ajustada a los estándares de auditoría es aquella diseñada para dar garantías razonables de que los estados contables están exentos de errores materiales, lo cual va en directa relación con la acumulación de evidencia de auditoría, esto es, que la auditoría se ha efectuado conforme a los procesos de auditoría.

b.- Expresa, de esa forma, que mientras el auditor es responsable de formarse y expresar una opinión sobre los estados financieros, a la administración corresponde la responsabilidad de preparar y presentar dichos estados, no viéndose ésta relevada de sus deberes y responsabilidades por la auditoría ni traspasándose al auditor la obligación de la administración. Transcribe al efecto, el párrafo 3 de la Sección 110 y el párrafo 14 de la Sección 326 de las NAGAs y cita los artículos 9 y 10 de la Ley N° 18.045, artículo 46 de la Ley N° 18.046, la Sección II de la Norma de Carácter General N° 30 de esta Superintendencia y el Oficio N° 3677 de 2003.

c.- Señala que al diseñar su plan general de trabajo, el auditor debe considerar la “importancia relativa” (materialidad) aceptable a objeto de poder detectar cuantitativamente los errores materiales, atendiendo tanto a la cantidad como a la calidad de dichos errores, en términos tales que el auditor debe evaluar la posibilidad de errores de cantidades relativamente pequeñas que acumuladas podrían tener efecto material en los estados contables.

Dicha materialidad puede ser influida por consideraciones como requerimientos legales y regulatorios y, también, por aquellas relativas a las cuentas individuales de los estados financieros y sus relaciones, pudiendo resultar de ello diferentes niveles de materialidad dependiendo del aspecto que se considere.

d.- Indica que la evidencia necesaria es obtenida por el auditor mediante la realización de uno o de un conjunto de procedimientos como la inspección, observación, confirmación, cálculo y procedimientos analíticos, en el contexto de la “selección de los elementos de prueba para reunir evidencia de auditoría”, la cual puede implicar el examen del 100% de los elementos, la selección de elementos específicos o la auditoría de una muestra de transacciones. En el caso del examen de una muestra de transacciones, el profesional aplica sus procedimientos sobre las muestras que determina ya sea con el uso de métodos estadísticos o no estadísticos.

Así, al concluir su trabajo, el auditor revisa y evalúa las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría, siendo ello la base de su opinión sobre los estados financieros, permitiéndole determinar si han sido preparados de acuerdo al marco de información financiera correspondiente.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**e.-** Por otra parte, destaca la necesidad de la consideración de la complejidad y naturaleza de los negocios de La Polar y del volumen atomizado de los mismos, ya sea desde la perspectiva del negocio del retail -con muchas transacciones en diversos puntos de venta, en múltiples tiendas y con gran diversidad de productos- como del negocio de administración de una tarjeta de crédito, utilizada en las tiendas de La Polar y en comercios adheridos por miles de consumidores.

Todo ello hacía imposible la utilización del enfoque de trabajo conocido como “sustantivo”, caracterizado por la revisión detallada de una porción significativa de los saldos que componen los estados financieros y de las muchas transacciones que fluyen de la operación normal, presentándose alternativamente y coherente con las prácticas modernas para una realidad como La Polar, el desarrollo de enfoques de auditoría basados en sistemas y controles utilizados por la empresa como parte de su gestión y operación habitual.

De ahí, la importancia de la lealtad de la empresa cuyos estados financieros son auditados, dado que si los prepara ocultando o falsificando antecedentes, distorsionando su mérito o construyendo una imagen fraudulenta de sus cuentas o negocios, impide al auditor ejercer sus funciones y emitir una opinión profesionalmente adecuada, siendo en razón de ello que al contratarse los servicios del auditor, el cliente se obliga a aportar antecedentes fidedignos, obrar de buena fe y cooperar con la tarea de aquél.

Por ese motivo es que, como lo señala el explicativo A8 de la Sección 161 de las NAGAs, al aceptar un cliente o en la decisión de seguir prestando servicios, el auditor evalúa aspectos como su integridad, situación que recoge expresamente el Título VII del Reglamento Profesional de PWC, precisamente para evitar verse involucrados en actos como el caso en cuestión, impensable al tenor del prestigio de que gozaba La Polar a nivel nacional.

**f.-** En cuanto al caso de La Polar, indica que al tenor de los hechos de público conocimiento, el problema se originaría por una cartera determinada de deudores de incierta recuperabilidad, falseada y construida con créditos actualizados y vigentes, de cuentas vencidas que la empresa, sin intervención de los deudores, habría renegociado, afectando las provisiones y alterando los estados financieros elaborados por la administración de la compañía. Tales hechos, añade, se habrían efectuado por ejecutivos de modo tal de ocultárselos a los órganos contralores, los auditores, las clasificadoras de riesgo y los miembros del directorio de la compañía, proyectando una situación simulada y aparente que inducía a error a quienes estaban a cargo de supervisar el funcionamiento de la compañía. Se trató, en suma, de hechos ocurridos hace larga data, en que se logró evadir todo tipo de controles, siendo PWC una víctima más de ellos.

**g.-** Así las cosas, teniendo además presente que el auditor no está obligado a detectar fraudes, engaños u otros delitos y atendidas las groseras y dolosas infracciones de La Polar al contrato de auditoría suscrito con PWC, mientras no se haya dilucidado por parte de la Superintendencia la forma en que se planeó y consumó este engaño fraudulento y los medios usados para ello, no se está en condiciones de formular cargos contra PWC, siendo jurídicamente imposible calificar su responsabilidad en los hechos. De otro modo, una calificación de negligente a la actuación de PWC se basaría en un criterio ex – post, respecto de un trabajo que se realizó cuando no existía ningún antecedente objetivo que hubiera permitido sospechar de la existencia de un fraude en La Polar.

**h.-** Respecto a los deberes de cuidado impuestos por la normativa vigente, señala que el auditor dio pleno cumplimiento a los artículos 239 y 240 de la Ley





SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

Nº 18.045, ajustándose PWC a los procedimientos, controles y análisis de auditoría contenidos en su reglamento interno, sin saber que lo hacía sobre la base de antecedentes falsos proporcionados dolosamente por la empresa auditada.

Asimismo y tratándose de los deberes impuestos en el artículo 246 del mismo cuerpo legal, expresa que PWC entregó informes de deficiencias de control interno al directorio de la compañía, no detectando, en razón del ocultamiento de la información, nada que informar a los órganos supervisores.

En cuanto a los artículos 248 y 249 de la Ley de Mercado de Valores, expresa que actuó cionándose a las técnicas y procedimientos definidos por las NAGAs y el reglamento interno en orden a obtener un grado razonable, no absoluto, de confiabilidad, con la diligencia y cuidado que exige la norma, esto es, la que se emplea usualmente en la ejecución de los negocios, no pudiendo exigírsele un comportamiento heroico ni destrezas investigativas como las requeridas para detectar el fraude que afectaba a la compañía, cuyos medios de comisión, aún a la fecha, no han sido dilucidados.

i.- En lo que respecta al primer cargo formulado en su contra -relativo a la falta de reevaluación de los parámetros de materialidad atendido que el resultado antes de impuestos (año 2009) presentaba una diferencia importante con el resultado final del estado financiero año 2010- y citando los párrafos 1, 4, 28 y 29 de la Sección 312 de las NAGAs, indica que la materialidad, según la *lex artis* del auditor, es una cuestión de criterio profesional y por tanto dicha norma no establece parámetros específicos para determinarla, dando sólo guías a considerar. Indica que sobre la base de ello y conforme las prácticas de auditoría, en la planificación de la auditoría de los estados financieros de La Polar al 31 de Diciembre de 2010, se fijó la materialidad utilizando como parámetro la utilidad antes de impuestos del ejercicio anterior, considerando razonable un rango del 5% al 10%, optando por el parámetro más exigente. Se definió al efecto, 3 conceptos relevantes: la materialidad global, como el rango máximo de desviación tolerable de los resultados financieros a auditar; la materialidad de ejecución o de planificación, como el monto de aquellas cuentas contables a partir de las cuales se aplican procedimientos de auditoría, ejecutándolo respecto de las que excedieron los M\$2.006.000.-; y el nivel mínimo, como el monto por sobre el cual se deben controlar los ajustes observados, para posteriormente evaluarlos en su conjunto.

En ese contexto, indica que en la etapa final de la auditoría al 31 de Diciembre de 2010 de la Polar, se identificó que los resultados del ejercicio eran inferiores al año anterior, debido al impacto de los mayores riesgos en la cartera de deudores dado el ajuste final que determinó la compañía al cierre de los estados financieros, incrementando la provisión de incobrables. Así las cosas y atendido el hecho que dicha disminución estaba debidamente identificada como uno de los riesgos principales de auditoría, se concluyó en atención al juicio profesional y con la debida diligencia, innecesario modificar los criterios de materialidad.

Sin perjuicio de ello y para demostrar la inexistencia de relación causal entre el cargo formulado y la situación de La Polar, se analizó el impacto que habría tenido en la auditoría el haber reducido los niveles de materialidad considerando el 5% sobre la utilidad antes de impuestos reflejada en los estados financieros. Tomó para ello, las cuentas contables no consideradas al aplicar un parámetro de materialidad superior que ameritaba procedimientos adicionales, el tamaño de las muestras usadas para efectos de pruebas de detalle que se hubieran afectado con un parámetro más exigente, y el nivel mínimo o monto sobre el cual se controlan los ajustes observados para evaluarlos en conjunto. Exhibe un cuadro que contiene los niveles de materialidad comparativos, considerando la utilizada por el equipo de auditoría y una reevaluada conforme el resultado final antes de impuestos al 31 de Diciembre de 2010, y analiza las cuentas que hubieran requerido





procedimientos adicionales atendiendo el nuevo parámetro de materialidad, verificando que la única del balance que quedó sobre el nivel de materialidad de ejecución fue “Otros pasivos financieros corrientes” por un monto de M\$1.388.309. Destaca que dicha cuenta se integra con la suma de varias individuales que aisladamente seguían bajo el nivel de materialidad y corresponde a cuentas de retenciones a terceros no relacionadas a la cartera que no presentan riesgos de auditoría. Respecto de las cuentas de resultados, indica que si bien hay saldos individuales que habrían ameritado alguna prueba adicional, todas corresponden al negocio del retail y no se relacionan con los saldos de la cartera a cargo de la filial SCG, concluyendo de ello que ni siquiera en un escenario de revisión del parámetro de materialidad, no existían partidas significativas en los estados financieros relacionadas con la cartera de clientes en que hubiera correspondido extender los procedimientos. Agrega, que a nivel de procedimientos detallados específicos, de haber reducido el nivel de materialidad y ampliado el alcance de las muestras respecto de las pruebas de auditoría que indica, ninguna de ellas se relaciona con los saldos vinculados a la cartera de deudores ni con otros rubros afectados por riesgos significativos de auditoría. Finalmente y aplicando los nuevos parámetros de materialidad para el control de los ajustes observados al tenor del cuadro que acompaña, señala que sumando todos los ajustes que sobrepasan el nivel mínimo, totalizan una pérdida de M\$149.662, no relevante ni significativa comparada a la materialidad global. Concluye señalando que de haber modificado los parámetros de materialidad, el efecto de los ajustes detectados durante la auditoría y no registrados por La Polar, hubiese cambiado de un abono a resultados por M\$522.308 a un cargo de M\$149.662, quedando en cualquiera de los casos el efecto acumulado por debajo de la materialidad global y por ende, en ningún caso se hubiese afectado la opinión de PWC sobre los estados financieros considerados en su conjunto, ni le hubiera permitido detectar fraudes o anomalías en la compañía.

j.- En lo que respecta al segundo cargo -relativo a la falta de aplicación de un procedimiento de auditoría tendiente a asegurar que el listado de clientes entregados por la compañía correspondiera a la totalidad de los clientes renegociados y a la ausencia de evidencia de un proceso de auditoría respecto de los “clientes con repactación”- señala que el estándar impuesto por la Sección 326 de las NAGAs importa considerar lo observado por el equipo de auditoría en el contexto del enfoque que se le dio a la auditoría de La Polar respecto de los riesgos de auditoría inherentes identificados en la etapa de planificación. Expresa, en tal sentido, que el enfoque de auditoría en lo relacionado con la cartera de deudores de la compañía, se basó en el análisis y evaluación de los sistemas y controles de la compañía, como ocurre en empresas semejantes, por lo que los antecedentes analizados por PWC, provenían de sistemas extensamente probados durante el proceso de auditoría. De esa forma, y constando de la querrela presentada por dicha compañía que en ésta se configuró un fraude en que se alteraron controles, no puede hacerse responsable a la auditora de ello.

Sin perjuicio de ello, resume el proceso de auditoría efectuado para demostrar que la “existencia” y la “integridad” fueron cubiertas como ameritaban las circunstancias. Expone que la revisión del proceso “Ingresos por Ventas y Cuentas por Cobrar” de La Polar se desarrolló utilizando técnicas computacionales, combinando un enfoque basado en sistemas y controles, en el cual se identifican los controles claves al interior de la entidad, incluyendo los automatizados y manuales, y se evalúan críticamente para determinar en qué medida proporcionan satisfacción de auditoría. Se validan dichos controles para ver si operan en la práctica y se someten a pruebas adicionales de detalle en orden a obtener seguridad adicional, incluyendo pruebas selectivas en que se verifican muestras aleatorias de transacciones contra la documentación original de sustento y pruebas utilizando el computador, obteniendo así, razonable seguridad de que el enfoque sea el adecuado. Señala que dicho proceso fue documentado en los papeles de trabajo (área 2160 – Comprender y evaluar los sistemas de información y procesos del negocio) y reforzado con los resultados de la evaluación de los componentes COSO (estándar internacional de control interno). Asimismo, se realizó pruebas a los controles generales computacionales para obtener satisfacción de que los controles automáticos, considerando las instancias de mitigación, estaban razonablemente diseñados e implementados y que operaban correctamente (área 2175-sección B- IT General Controls). Se procedió, luego, a identificar los



controles claves alineados a los objetivos de procesamiento de información -objetivos de control- que permitieron mitigar los riesgos por inadecuado registro, procesamiento y mantención de información. Los objetivos de procesamiento de información, correspondientes a completitud, exactitud, validez y acceso restringido, fueron validados operacionalmente (área 2500 – Proceso de ingreso por venta y cuentas por cobrar) en orden a obtener razonable seguridad que las transacciones autorizadas eran registradas en forma completa y exacta, comprendiendo el riesgo de cambios no autorizados. La relación de cobertura existente entre los objetivos de procesamiento de la información y las aserciones de los estados financieros se presenta en detalle en la matriz de “controles del proceso de ingresos por venta y cuentas por cobrar” (área 2500 – Comprender, evaluar y documentar el flujo de transacciones y las actividades de control – Ciclo Ingresos por venta y cuentas por cobrar). PWC además realizó procedimientos de auditoría de tipo sustantivo, todo lo cual no acusó ningún indicio de que los controles de proceso no estuvieran operando de manera efectiva, aún cuando después se ha develado la alteración fraudulenta de los sistemas computacionales de la compañía diseñada para engañar a los auditores. Esto contribuye a obtener satisfacción de auditoría sobre las aserciones de los estados financieros correspondientes al proceso: integridad, exactitud, existencia/ocurrencia y corte (área 2500 – Resumir la satisfacción de auditoría a nivel de aserciones). Acompaña al expediente como Anexo A, el detalle de los principales procedimientos de auditoría efectuados para validar los saldos asociados a la cartera de clientes y un Anexo D, con el resumen general del enfoque y procedimientos aplicados para efectos del examen de los estados financieros consolidados de La Polar al 31 de Diciembre de 2010.

PWC, además, realizó pruebas específicas que consideró adecuadas para cubrir el riesgo que existiesen renegociaciones ajenas a las políticas establecidas por La Polar, en función de 2 frentes, a saber, pruebas de sistemas con procedimientos directos que intentaban vulnerar los controles para el ingreso de potenciales transacciones ficticias fuera de la política autorizada; y la obtención del archivo de transacciones - renegociaciones, en el período intermedio, para sobre la base de una muestra estadística aleatoria determinar si las renegociaciones cumplían con las políticas de la compañía.

Añade que una vez obtenido un adecuado nivel de satisfacción de las pruebas de controles, se realizó pruebas de detalle sustantivas para complementar las aserciones de existencia y de derechos y obligaciones. Para verificar la integridad de la cartera, se seleccionó 65 transacciones al cierre del ejercicio, que confrontó en el sistema de créditos Mencoms y solicitó las boletas asociadas para comprobar que se tratara de transacciones reales (área 4210 – Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes). Asimismo, realizó una prueba de consistencia a la cartera de clientes, utilizando herramientas computacionales (ACL) y pruebas totales, conciliando con los registros contables (área 4210 – Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes). Asimismo, en una etapa intermedia de la auditoría, efectuó un testeó selectivo para una muestra de 65 casos elegidos aleatoriamente, distintos a los anteriores, para verificar el cumplimiento de la política de renegociaciones de la compañía (área 2400 – Proceso de renegociaciones) en función de los siguientes atributos: existencia de solicitud de renegociaciones, existencia de pagaré, fotocopia cédula de identidad, resumen de renegociación (firmado por el cliente) y autorizaciones. Expresa que la finalidad de esta segunda prueba de detalle no era verificar la integridad de esta porción de la cartera, objetivo para el cual PWC solicitó la “Cartera de Clientes” y realizó pruebas sustantivas de su integridad complementando la satisfacción de auditoría obtenida de las pruebas de controles. Indica que en todas las visitas de auditoría, mediante pruebas CAAT asistidas por computador, se sumó la cartera mediante el uso de la herramienta ACL y se comparó ese resultado con los registros contables del sistema contable de La Polar Fin 700. Paralelamente, sobre el archivo utilizado que incluía toda la cartera, se realizó otra prueba a partir de una muestra aleatoria, seleccionando transacciones que fueron cotejadas in situ contra el registro del sistema de cobranza de la compañía Mencoms, verificando su efectividad y revisando las boletas físicas (área 4210 – deudores comerciales y otras cuentas por cobrar). Indica que todo ello consta en los papeles de



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

trabajo en poder de la Superintendencia y en la declaración del Sr. Wladimir San Martín, Gerente de Auditoría de PWC.

De todo lo anterior, señala que reflejando la compañía una estructura de sistemas computacionales confiable que no permitía ingresar renegociaciones fuera de norma, y no habiendo ningún indicio de potenciales errores o irregularidades conforme las pruebas de integridad y computacionales de detalle realizadas, el equipo de auditoría creyó fundadamente en la fiabilidad del listado de clientes proporcionado por la compañía. Dado ello, dicho listado era una base adecuada para obtener una muestra de clientes renegociados y testear el cumplimiento de la “Política de Renegociados de La Polar”, a diferencia lo que hoy se conoce, en cuanto se trataba de un sistema computacional intervenido con miras a la consumación de un fraude.

Todo lo expuesto, demostraría que PWC obró diligentemente y con juicio profesional atendidas las circunstancias, no manifestando debilidades en la cantidad o calidad de la evidencia obtenida. Además, daría cuenta que ejerció el debido escepticismo profesional y fue víctima de un engaño que no podía descubrirse con las medidas correspondientes al ejercicio de una auditoría.

Con respecto a la falta de evidencia del proceso de auditoría en relación a los “clientes con repactación”, esto es, con morosidad inferior a 90 días a diferencia de los renegociados, señala que repactación y renegociación aparecen como sinónimos y bajo una misma definición para La Polar, existiendo una diferencia sólo en el tipo de mora asociada a ellos, sin efectos para la auditoría. A mayor abundamiento, una mora inferior a 90 días no implica un riesgo de auditoría.

**k.-** En lo que respecta al tercer cargo formulado, relativo al papel de trabajo “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes” y las observaciones formuladas por la Superintendencia a la muestra de 65 operaciones en que se imputa no haber evaluado la diferencia en la proporción que representan las renegociaciones y repactaciones en dicha muestra versus el porcentaje que representan dichas operaciones en el saldo de la cartera de clientes, indica lo siguiente. Expresa que la referida imputación es errada desde que se hace una segmentación de operaciones que no consta en los papeles de trabajo, improcedente en la práctica de auditoría y estadísticamente equivocada, desde que el referido muestreo tuvo una finalidad distinta a la pretendida por el órgano supervisor. Indica, en tal sentido, que el único objetivo de la muestra era probar la integridad de la cartera de clientes utilizada para desarrollar las restantes pruebas de auditoría, no siendo válido que se use para otros fines como lo ha hecho la Superintendencia. En efecto, si bien la muestra fue seleccionada de un procedimiento aleatorio y de base estadística, se diseñó para probar un solo atributo -prueba de aceptación y rechazo-, de verificar si la transacción estaba correctamente incorporada al sistema Mencons, no siendo una herramienta para otras inferencias o proyecciones.

En cuanto a la no documentación de la forma en que se seleccionó la referida muestra, indica que como consta en los papeles de trabajo, se utilizó la tabla de muestreo que establece la práctica de auditoría para universos mayores a 200 registros, seleccionando 65 casos con conclusiones satisfactorias de que se trataba de operaciones reales. Añade que el tamaño de la muestra fue extraído del archivo auxiliar de la cartera de clientes por medio de una selección aleatoria (random) ejecutada a través del programa ACL, el cual asegura que todos los registros tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Señala que los papeles de trabajo no contienen específicamente el log de selección ACL, dado que ello no es un requerimiento de documentación y, por tanto, no existe una obligación del auditor en tal sentido. No obstante ello, de los papeles de trabajo surge que la muestra se obtuvo de la totalidad de los registros del archivo de cartera, previamente conciliado con la contabilidad,



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

siendo claro que todas las partidas tuvieron la misma opción de ser elegidas, no resultando procedente que se documente lo obvio.

Respecto a la imputación referida a que el respaldo de operaciones de repactaciones y renegociaciones consistió sólo en verificar su incorporación en el sistema Mencons, no siendo ello evidencia apropiada de auditoría, sostiene la improcedencia del cargo dado que el análisis de los procedimientos desarrollados debe realizarse en función del enfoque de auditoría aplicado y de los alcances y objetivos de las pruebas de auditoría vistos en su conjunto. Reitera, en tal sentido, que para la verificación de la existencia de operaciones de reprogramación fuera de las políticas de la compañía, se efectuaron pruebas sistémicas de comprobación de los controles computacionales, validados como parte de la auditoría, que no permitían procesar renegociaciones de ese tipo. Señala que en auditoría una prueba sistémica es considerada mucho más poderosa en cantidad y calidad de evidencia y satisfacción de auditoría que cualquier prueba de detalle basada en una muestra reducida, dado que al probar un atributo mediante sistemas permite inferir todo el universo. Con todo, controvierte la efectividad del cargo, desde que entre las pruebas para acreditar un determinado atributo, sus procedimientos contemplaron pruebas específicas asociadas a las renegociaciones, verificando la documentación de respaldo. En cuanto a la imputación por falta de pruebas sustantivas o procedimientos para validar los antecedentes, acompañan para refutarla un Anexo C con una lista de procedimientos de auditoría de tipo sustantivo aplicados complementando las pruebas basadas en controles.

En relación al reproche por no haber comparado el cálculo global de la provisión incobrable de la cartera de SCG con el monto final de dicha provisión cuya diferencia supera el umbral de significancia de 0,5% del total de la provisión incobrable, señala que como consta en el papel de trabajo “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes”, en un momento de la labor en terreno se efectuó la verificación de la provisión de incobrables usando los parámetros del año anterior y se comparó con el saldo registrado a ese momento, lo cual determinó un monto de M\$111.692.563, que resultaba razonable comparado con el registrado en la contabilidad de M\$112.112.559 (saldo preliminar). No obstante ello y siendo éste uno de los principales riesgos de auditoría, se profundizó el análisis, siendo informados en el proceso de cierre de la auditoría que, a petición del directorio, se incrementarían las provisiones en razón del mayor nivel de inflación que afectaba los niveles de pago de los clientes, todo lo cual se halla en los papeles de trabajo. Así y por el sistema de camadas, la administración de la compañía determinó una provisión adicional por M\$9.393.319, cuya revisión llevó a la conclusión que dicho ajuste era razonable y conservador y no implicaba un cambio en el modelo de camadas, como consta en el correspondiente papel de trabajo. Expresa que el determinar ajustes de cierre que se prueba que son razonables, no implica necesariamente que se vuelva atrás en la auditoría y se rehagan los papeles con los saldos preliminares, siendo ello una cuestión meramente formal y normal, incapaz de fundamentar un cargo.

I.- En cuanto al cuarto cargo referido al papel de trabajo “Realizar procedimientos analíticos de conclusión general”, en el cual se imputa que no se hayan considerado, en la evaluación de las conclusiones finales sobre los estados financieros de la compañía, pruebas adicionales ni una evaluación crítica de la evidencia de auditoría que exige el escepticismo profesional, respecto del comportamiento de La Polar versus las demás empresas del retail, señala lo siguiente. Expresa que a diferencia de lo planteado por la Superintendencia, dicho comportamiento fue debidamente considerado y representó un elemento subyacente a la auditoría y a la definición de riesgos. Agrega que era un hecho público y notorio que el perfil de riesgo crediticio de La Polar era superior al del resto del retail, lo cual resultaba consistente con su política de negocios, contracíclica a la tendencia derivada de la crisis global, lo cual fue expresamente manifestado por la compañía en la Memoria del año 2009 y reconocido por diversos agentes externos que señala. Adicionalmente, el crecimiento del volumen de negocios de la tarjeta se explicaba por la inauguración de locales y el desarrollo de comercios asociados, versus el resto de la industria que optó por restringir sus políticas de crédito, todo lo cual, para



el equipo de auditoría, explicaba la diferencia en el comportamiento, haciendo inoficioso extenderse sobre el particular en los papeles de trabajo. Ello, además, justificaba el porcentaje promedio de incobrabilidad presentado por La Polar, que se vio fuertemente incrementado entre el 2008 y el 2010 y los castigos que la compañía debió efectuar el ejercicio 2009, por M\$80.276.490, esto es, de más del 10% de su cartera. De ahí, que los estados financieros de la compañía aparecieran consistentes con su modelo de negocios, no surgiendo a partir de aquellas evidencias de que las provisiones pudiesen estar distorsionadas.

**m.-** Respecto del quinto cargo formulado, relativo a que los auditores no consideraron una limitación al alcance de la auditoría al no haber revisado todas las actas de directorio y de comités de directores de la compañía que contenían información sobre la cartera y la política de provisiones, señala que es propio del juicio profesional determinar la necesidad de aplicar un procedimiento y en caso de no poder completarlo, si ello debe constituir una limitación al alcance del trabajo. Agrega que es normal que en una auditoría no se puedan completar procedimientos, en cuyo caso la situación debe analizarse en conjunto y buscar procedimientos alternativos que proporcionen satisfacción de auditoría, siempre en la medida que la situación planteada pueda afectar directa o significativamente los estados financieros. Indica que las actas de directorio y de comités de directores de La Polar tocaban temas globales de la marcha del negocio, como consta en los papeles de trabajo, y que cuando las materias eran relevantes, se informaban como Hecho Esencial. Así, ante la falta de las actas, se realizó procedimientos alternativos como la revisión de la correspondencia con los reguladores, indagaciones con el Fiscal Interno de La Polar, se obtuvo carta de confirmación de los asesores legales de la compañía, no habiendo en ninguno de ellos información acerca de la situación existente con el SERNAC. En tal sentido, indica que el párrafo 18 de la Sección 317 de las NAGAs dispone que ante actos ilegales, además de la lectura de actas, se hagan indagaciones con la administración y asesores legales, que fue precisamente lo realizado en este caso, sin perjuicio que de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas, no se incluyen procedimientos específicos tendientes a detectar actos ilegales. La no existencia de actos ilegales que afectaren a La Polar se ratificó, además, por la carta de representación de la gerencia de 15 de Marzo de 2011 y por la reunión con 2 directores de la compañía, en que nada se manifestó sobre irregularidades ni de la situación gatillada por el SERNAC. Con todo y al tenor de los hechos que se conocen, se sabe que los directores de la compañía trataron en directorio sus inquietudes sobre el nivel de provisiones, pero no que tuvieran conocimiento de irregularidades al interior de la misma.

**n.-** En relación al incumplimiento del reglamento interno de la auditora imputado en los cargos, señala que la empresa mantiene permanentes instancias de monitoreo y refuerzo para asegurar su acatamiento, así como de las políticas, estándares y procedimientos subyacentes, no existiendo indicios en cuanto a que el equipo a cargo de La Polar haya vulnerado alguno de los deberes y obligaciones impuestas en él. Añade que PWC mantiene estrictos esquemas de control de calidad, revisiones internas, autoevaluaciones anuales, permanente capacitación y actividades de fortalecimiento en la aplicación de normas de auditoría, encontrándose sujeta a inspecciones del Public Company Oversight Board de los Estados Unidos, cuya última evaluación a la práctica profesional de la empresa, no generó observación alguna.

**o.-** Concluye, destacando que en este procedimiento se ve severamente limitado su derecho a defensa, desde que aún no se ha desentrañado la forma en que se fraguó y ejecutó el fraude al interior de La Polar, del cual PWC es víctima, especialmente considerando el incumplimiento de tal compañía a su obligación contractual con la auditora de proporcionarle antecedentes fidedignos, auténticos y exentos de dolo. Expresa, en tal sentido, haber sido inducida fraudulentamente a considerar antecedentes falsos respecto de la cuenta -cartera de deudores- adulterada maliciosamente para ocultar la morosidad de una parte significativa de deudores. Reitera que nada existía que le hiciera sospechar de la situación, habiendo aplicado las normas y reglas profesionales debidamente.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

6.- Que, por presentación de 5 de Agosto de 2011, el Sr. Luis Alejandro Joignant Pacheco formuló sus descargos en los siguientes términos:

a.- Como preámbulo a su presentación, señala que detenta los títulos profesionales de Contador Auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana, Ingeniero Comercial y Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad de Santiago de Chile y Magíster en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Adolfo Ibáñez. Agrega que trabaja en PWC desde 1991, asumiendo como socio en Julio de 2000, estando a cargo de dirigir la auditoría de los estados financieros de La Polar desde el año 2007 y hasta el 2010, entregando el informe de tal auditoría el 15 de Marzo de 2011.

Indica que después de finalizada la labor de PWC y designada otra firma de auditoría, se supo públicamente de la existencia de prácticas reñidas con la ley al interior de La Polar, clandestinas y destinadas a aparentar la vigencia de créditos otorgados por la filial Inversiones SCG, emisora de la tarjeta de créditos por la que operaban los clientes de la multitienda. Refiere, al efecto, la querrela criminal presentada por La Polar en relación a tales hechos, así como la obligación del artículo 247 de la Ley de Mercado de Valores, que impone a las empresas auditadas el deber de proporcionar a la auditora la información necesaria para efectuar dicho servicio.

Agrega, en tal contexto, que la auditoría a estados financieros no es un mecanismo para investigar fraudes o delitos, estando los deberes del auditor dispuestos en los artículos 239 y 246 de la Ley N° 18.045 que transcribe. Expresa que lo anterior se ve ratificado en la Sección 200, subsección 230, párrafos 10 y 12 de las NAGAs, y que conforme los antecedentes de que da cuenta la referida querrela criminal, hubo una colusión interna en La Polar, tendiente a poner fuera del alcance de los fiscalizadores, incluido el auditor, la información que podría haber alertado de la existencia de las prácticas contrarias a las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados. Destaca que entre las labores del auditor del citado artículo 239 y del artículo 55 del Reglamento de la Ley de Sociedad Anónimas, no se encuentra la detección de fraudes, por lo que si la entidad auditada entrega antecedentes adulterados, el auditor no puede ser responsable, ni está entre sus obligaciones descubrirlo.

b.- Señala que al momento de evaluar la situación, la Superintendencia ha tenido a la vista los hechos que describe en los cargos, sin examinar el trabajo de auditoría según las prácticas habituales de la actividad, sino con el llamado “sesgo retrospectivo”, implicando ello que se le ha formulado cargos por hechos que no fue capaz de detectar en razón del fraude que recién ahora es conocido por la autoridad y el mercado. Expresa que esto es conocido en el Derecho Norteamericano como “hindsight bias” y es definido como el error metodológico, en que incurren los jueces, por el cual califican una conducta como negligente conforme un estándar de actuación más elevado a aquél exigible al individuo común, basándose en información conocida ex - post no disponible al tiempo de la auditoría. De ahí ha surgido la doctrina del “fraude por retrospectiva” (“fraud by hindsight”), en que se rechazan demandas fundadas en información divulgada después de los hechos objeto del litigio que influyen en la determinación del deber de cuidado requerido, dominante hoy en dicho país. A partir de ello, entiende que no pueden prosperar los cargos formulados en su contra en que se ha exigido una conducta a partir de hechos develados con posterioridad a la auditoría cuestionada y en que, por tanto, se impone un deber de diligencia más allá de la ley.

c.- En lo que se refiere específicamente a los cargos imputados, los descargos planteados son, en lo medular, iguales a los expresados por PWC, razón por la cual éstos no serán replicados, remitiéndose a lo expresado en la parte correspondiente a ellos de la presente Resolución.





SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

7.- Que, como elementos de prueba hechos valer en el proceso por la defensa de la auditora y del Sr. Joignant, se acompañó a los descargos: detalle de procedimientos de auditoría relacionados con la cartera de clientes de La Polar, respaldo de pruebas sistémicas, detalle parcial de pruebas sustantivas realizadas, resumen general del enfoque y procedimientos aplicados.

Durante el proceso sancionatorio, se adjuntó además los siguientes documentos a los autos: capítulo 1 del libro “Fundamentos de Auditoría” del autor R.K. Mautz; Sección 110 de las NAGAs sobre Responsabilidades y Funciones del Auditor Independiente; extracto del “Manual of Auditing” de Coopers and Lybrand; Norma de Carácter General N° 30 y Oficio N° 3.977 de la Superintendencia de Valores y Seguros; declaración presentada ante el Servicio por el Sr. Wladimir San Martín; papel de trabajo “Política de Crédito y Cobranza – Clientes Renegociados” destacando reunión sostenida por la auditora con don Julián Moreno de Pablo en que se especificó que las renegociaciones de la compañía nunca podían ser unilaterales; copia publicación de prensa diario La Tercera de 4 de Septiembre de 2011 que indica que los auditores internos de la compañía sabían de las prácticas no ajustadas a las políticas crediticias; noticias de prensa respecto a la existencia de un fraude en La Polar de diversas publicaciones de Junio, Julio y Agosto de 2011; video de la sesión de la Comisión Investigadora de la Cámara de Diputados del caso La Polar de 17 de Agosto de 2011, destacando la intervención del Diputado Gustavo Hasbún; audio de la entrevista dada por el Diputado Hasbún a Radio Bío Bío de 23 de Septiembre de 2011; copia de la medida prejudicial probatoria iniciada por La Polar requiriendo a PWC la exhibición de diversos antecedentes; copia de la denuncia presentada por PWC ante el 2° Juzgado de Garantía de Santiago causa RIT 6930-2011 RUC 1100591305-7; carta de representación de 15 de Marzo de 2011 suscrita por María Isabel Farah y Jaime Ripoll en representación de La Polar; Hechos Esenciales de La Polar de 9 y 17 de Junio de 2011; carta de contratación entre La Polar y PWC de 8 de Junio de 2010; copia de la demanda interpuesta por el SERNAC contra La Polar de 26 de Mayo de 2011 ante el 1er. Juzgado Civil de Santiago; documento “AT. 11.01.V.04 Repactación y Renegociación de Deuda” de la intranet de La Polar y papel de trabajo “Proceso de Renegociaciones. Sección 2400, proceso de ingresos y cuentas por cobrar” sobre la prueba del cumplimiento de ella; “Manual Servicio al Cliente” de la subgerencia de Crédito de La Polar de 2009; capítulo 1 del libro “A Guide to Forensic Accounting Investigation” de Thomas W. Golden, Steven L. Stalak y Mona M. Clayton, Sección 300, subsección 311 de las NAGAs sobre “Planificación y Supervisión”; resumen de planificación del papel de trabajo sección 1800 (Sign off de la Planificación); resumen de finalización del papel de trabajo sección 8900 (Sign off de la Finalización); muestra de uno de los ejercicios de satisfacción de auditoría correspondiente a la Sección 2500 Ciclo de Ingresos y Cuentas por Cobrar “Resumir la Satisfacción de Auditoría, a nivel de Aserciones”; “Informe con observaciones de control interno y recomendaciones de mejoras de Noviembre de 2010” de PWC al directorio de La Polar; Reglamento Interno de PWC; antecedentes del enfoque de auditoría basado en sistemas “Estrategia de confianza en controles”; literatura sobre la confianza en controles artículo “Principles of external Auditing” y documento “6011 Identify and document key controls” de PWC Audit Guide; sección 300, subsección 312 de las NAGAs sobre el concepto de importancia relativa; Guía de Auditoría de PWC “2102 Overall Materiality”; minuta de PWC de recálculo de la materialidad; Anexos A y D de los descargos correspondiente a papeles de trabajo de los procesos de pruebas sustantivas, de integridad y de cumplimiento de las políticas de renegociación de la compañía; papel de trabajo “Proceso de Renegociaciones. Sección 2400, proceso de ingresos y cuentas por cobrar”; sección 5340 de la PWC Audit Guide sobre la “Prueba de Aceptación y Rechazo”; páginas 235 a 242 del libro “Estadísticas para Administración y Economía” de Levine, Rubin Balderas, del Valle y Gómez; papeles de trabajo “Estrategia de confianza en controles”; papel de trabajo “Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar” con el análisis de la provisión final; Memoria Anual de Empresas La Polar del año 2009”; minuta de resumen de recomendaciones de corredores de bolsa de la acción La Polar; minuta resumen de recomendaciones e información de las clasificadoras de riesgo sobre La Polar; informes de clasificadoras de riesgo y otros agentes del mercado sobre la situación de la



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

compañía; video disponible en [www.youtube.cl](http://www.youtube.cl) de charla del Sr. Pablo Alcalde sobre el plan de negocios de La Polar y el conocimiento de la compañía de sus clientes; cartas de representación de los abogados de la compañía que no dan cuenta de una gran cantidad de reclamos de clientes ante el SERNAC; papeles de trabajo “Correspondencia SBIF, Revisión Final y “Correspondencia SVS, Revisión Final”; papel de trabajo “Lectura Hechos Esenciales Vista Final”; email de 5 de Mayo de 2010 del Sr. Nicolás Ramírez a los funcionarios de La Polar que comunica creación de gerencia de asuntos legales a cargo de Andrés Escabini.

Respecto a la defensa efectuada sobre la base del denominado “sesgo retrospectivo”, se acompaña a los autos: Paper de Rachel Michelle York de la Universidad de Florida sobre el “hindsight bias” de 7 de Octubre de 2008; artículo Wikipedia sobre “hindsight bias”; artículo del Tort & Insurance Law Journal de 1993 “The Presence of Hindsight Bias in Peer and Judicial Evaluation in Public Accounting Litigation”; artículo del Auditing: A Journal of Practice & Theory de 1997 “The Mitigation of Hindsight Bias in Judges Evaluation of Auditor Decisions”; y artículo de la Universidad de Chicago Law Review del año 1998 “A Positive Psychological Theory of Judging in Hindsight”, con sus correspondientes traducciones. Asimismo, se acompañó copia de la sentencia dictada por la Sexta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1871-2001; entrevista al Fiscal Sr. José Morales de El Mercurio de 12 de Noviembre de 2011, entrevista a don Nicolás Ramírez de El Mercurio de 14 de Noviembre de 2011; y solicitud de formalización realizada por el Fiscal Sr. Morales a los ex ejecutivos de La Polar, señores Alcalde, Ramírez, Moreno, Grage y la Sra. Farah.

A solicitud de la defensa se remitió oficios a diversas entidades, las cuales informaron y remitieron los antecedentes en ellas pedidos. Se adjuntó a los autos, respuesta oficio del Segundo Juzgado de Garantía de Santiago por el cual remitió copia de la querrela criminal interpuesta por La Polar y su ampliación correspondiente a la causa RIT N° 6930-2011; respuesta oficio de La Polar respecto al sistema Polarcob y copias de actas de sesiones de directorio y comités de directores de la compañía, manteniéndose algunas en reserva; y respuesta oficio del Servicio Nacional del Consumidor en que informa no haber notificado a PWC de la demanda interpuesta contra Empresas La Polar de 26 de Mayo de 2011 seguida ante el 1er. Juzgado Civil de Santiago, causa Rol N° 12.106-2011.

También a petición de la defensa, este Organismo adjuntó al expediente copias, obtenidas desde sus registros, de la correspondencia entre La Polar y esta Superintendencia desde los meses de Enero de 2010 a la fecha; actas de sesiones de directorio y comités de directorio de La Polar habidas en poder de este Servicio hasta el 31 de Marzo de 2011; y copias de los oficios de cargos formulados a los principales ejecutivos de La Polar.

La defensa, además, presentó informe pericial del señor José Augusto Salas Ávila e informe pericial del señor Orlando David Jeria Garay.

Se rindió, asimismo, prueba testimonial de la señora Denise Bustamante Rojas, empleado de PWC que participó liderando el trabajo en terreno del equipo SPA en La Polar y del señor Francisco Wilson Bascuñán. Además por resolución de este Organismo, se tomó prueba testimonial al Sr. Alejandro Aedo Catalán, auditor interno de La Polar, a cuya declaración adjunta CD con el informe de auditoría interna de La Polar del año 2009, correos electrónicos entre empleados de la compañía y el documento Procedimiento “Convenio Finiquitos”. Se adjuntaron asimismo a los autos, declaraciones prestadas ante este Servicio por el señor Rolando Harnisch Salazar, ex Subgerente de Cobranzas de La Polar, por el señor Julián Moreno De Pablo, ex Gerente de Productos Financieros de La Polar, y por el señor Jorge Rojas, ex subgerente de Cobranzas de La Polar.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Con fecha 23 de Enero de 2012, el Sr. José Osvaldo Velásquez Olavarría, propuesto por la defensa, presentó “Informe Pericial Informático”, el cual fue debidamente acompañado a los autos.

8.- Que, compete a esta Superintendencia, determinar conforme el mérito de los antecedentes de hecho y de derecho expuestos, si en la especie, se han cometido las infracciones imputadas a PWC y a su socio Sr. Luis Alejandro Joignant Pacheco.

9.- Que, para dichos efectos, y tratándose del primer cargo imputado a PWC y al Sr. Joignant relativo a la falta de evidencia respecto a la reevaluación de los parámetros de materialidad atendido el hecho que el resultado antes de impuestos (año 2009) presentaba una diferencia importante con el resultado final del estado financiero año 2010, es preciso citar lo dispuesto en el artículo 69 letra a) de la Sección AU 312 de las NAGAs, en cuanto dispone que “*El auditor debiera documentar: a. Los niveles de importancia relativa, conforme fueron analizados en el párrafo 27, y las representaciones incorrectas tolerables, incluyendo cualquier cambio en éstos, usados en la auditoría y la base sobre la cual aquellos niveles fueron determinados.*”.

La norma antes transcrita en concordancia con los cargos imputados, dice relación con la necesidad de guardar evidencia del criterio profesional aplicado en la reevaluación de los niveles establecidos de importancia relativa que justifica que la materialidad no varió, y que permite confirmar si sigue siendo apropiada en el contexto de los resultados financieros reales de la compañía, cuestión que no ocurre en la especie, en que en el correspondiente papel de trabajo se limita a señalar la siguiente conclusión “*no se han producido cambios respecto de lo planificado inicialmente*”. Ello no permite conocer los factores y los fundamentos aplicados en la reevaluación, por lo que los esfuerzos argumentativos desplegados en los descargos, en caso alguno logran demostrar el efectivo cumplimiento de la obligación que justifica la infracción imputada, la cual no ha reprochado el juicio profesional aplicado.

En efecto, para el debido cumplimiento de los párrafos 29 y 37 al 41 de la Sección AU 312 de las NAGAs, era imprescindible la exposición en los correspondientes papeles de trabajo de los fundamentos en virtud de los cuales se decidió no modificar los parámetros de materialidad, no justificándose en ellos las razones del porqué estos no se vieron alterados no obstante las diferencias exhibidas en las utilidades de la compañía. En ese sentido, al tenor de lo expuesto en los propios descargos, PWC debió haber incorporado en los papeles de trabajo -si es que efectivamente lo desarrolló al momento de emitir su opinión sobre los estados financieros- las expresiones que ahora señala relativas a que “*En el caso de la auditoría a los estados financieros de La Polar al 31 de diciembre de 2010, durante las etapas finales de la auditoría evidentemente, se identificó que los resultados del ejercicio (M\$34.352.644) eran inferiores a los del año anterior (M\$53.499.982), lo que obedecía, principalmente, al impacto de los mayores riesgos observados en la cartera de deudores y, específicamente, a un ajuste final que determinó la Polar al cierre de los estados financieros, incrementando la provisión para incobrables en M\$9.393.319. Este ajuste final fue evaluado por el equipo de auditoría, aceptado, y, consecuentemente, incluido en los estados financieros. Dado lo anterior y considerando que la disminución de los resultados era producto de un factor específico que se relacionaba con el riesgo de cobrabilidad de la cartera, ya debidamente identificado como una de los principales riesgos de auditoría, y en concordancia con lo establecido con las NAGAs ya referidas, se concluyó, en atención al juicio profesional que no resultaba necesario modificar los parámetros de materialidad*”.

10.- Que, en cuanto al segundo de los cargos formulados - sobre la falta de aplicación de un procedimiento de auditoría tendiente a asegurar que el listado de clientes entregados por la compañía correspondiera a la totalidad de los clientes renegociados- y conforme los



requerimientos de escepticismo profesional exigidos en una auditoría en orden a verificar tal situación, para tener confianza y un adecuado nivel de satisfacción en los resultados de las pruebas de auditoría que se efectúan con la información generada por la entidad, deben realizarse procedimientos de auditoría tendientes a obtener evidencia de la exactitud e integridad de la información entregada. De tal modo, y más allá de las argumentaciones expresadas por la defensa de PWC en relación a las múltiples pruebas y procedimientos que realizó en las distintas etapas de la auditoría, no existe ninguna evidencia que haya efectuado una contrastación con la información entregada de las repactaciones y renegociaciones en la etapa intermedia de la auditoría, como lo exige el debido cumplimiento del párrafo 10 de la Sección AU 326 de las NAGAs que señala expresamente que, “*Cuando el auditor utiliza información generada por la entidad para aplicar procedimientos de auditoría adicionales, el auditor debiera obtener evidencia de auditoría respecto de la exactitud e integridad de la información. Para que el auditor obtenga evidencia de auditoría fiable, la información sobre la cual se basan los procedimientos de auditoría requiere ser suficientemente completa y exacta.*”. El párrafo 14 de la sección 318, en el mismo sentido, indica que “*El auditor debiera obtener evidencia de auditoría acerca de la exactitud e integridad de la información producida por el sistema de información de la entidad cuando esa información se utiliza para llevar a cabo procedimientos de auditoría.*”. Asimismo, cabe precisar que los cargos no hacen referencia a la inexistencia de pruebas para verificar la afirmación de Integridad de la cuenta “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes”, sino a la ausencia de un procedimiento tendiente a verificar que la información entregada para validar los controles vinculados al ciclo de Renegociaciones estuviera completa.

Así lo expresó el Sr. Alejandro Aedo Catalán, auditor interno de La Polar, testigo que depuso en autos, aludido por la propia defensa, cuando frente a la pregunta de si *¿Había alguna otra forma de percatarse que la información entregada a Price era incompleta?*, dijo, “*Si yo no hubiera sabido del local 70, la forma de cuadrar sería por el monto contabilizado por las transacciones de renegociaciones, desconozco si esta, pero todas las transacciones deben estar contabilizadas en alguna cuenta.*”.

Pese a eso, en los descargos se expresa “*ii.- Cumplimiento de políticas de renegociación. Una prueba distinta, efectuada con un propósito más específico durante una etapa intermedia de la auditoría, consistió en el testeo selectivo, para una muestra de 65 casos.....Debe tenerse presente que no era una finalidad de esta segunda prueba -de detalle- verificar la integridad de esta porción de la cartera ya que, para este objetivo y según consta en los papeles de trabajo, al cierre del ejercicio, PWC solicitó la “cartera de clientes” y, complementando la satisfacción de auditoría previamente obtenida de las pruebas de controles, procedió a efectuar pruebas sustantivas tendientes a obtener evidencia sobre la integridad de la misma..*”. De esta forma, la propia defensa reconoce no haber realizado una prueba de integridad a los datos entregados de la cartera de renegociados, satisfaciéndose para ello, en la etapa final de la auditoría, con una prueba de integridad de la cartera total de clientes, la que de hecho no tuvo relación con la información entregada para la revisión intermedia y que evidentemente no le permitió efectuar procedimientos de auditoría tendientes a obtener evidencia de auditoría fiable, lo cual no resulta acorde a las exigencias de escepticismo profesional necesarias para efectuar pruebas de auditoría, ni al nivel de máxima diligencia en el examen de las operaciones de la sociedad auditada al tenor de lo preceptuado en el artículo 55 del Reglamento de Sociedades Anónimas.

En efecto, el Sr. Luis Alejandro Joignant Pacheco ante la pregunta formulada por la Superintendencia “*Para que indique qué pruebas de integridad se hizo respecto de la cartera de créditos renegociados de Empresas La Polar S.A.*”, en declaración dada ante este Organismo con fecha 24 de Junio de 2011, respondió “*Nuestras pruebas estaban destinadas a comprobar la integridad de la información de la totalidad de la cartera en su conjunto; para ello seleccionamos muestras y verificamos que la información coincidiera con lo reflejado en el sistema*



*Mencons. No recuerdo más detalles de esto.*". Esta declaración ratifica lo señalado en los descargos, respecto a que no se realizó pruebas que permitieran comprobar la integridad de la información entregada respecto a porciones de la cartera de clientes.

En el mismo sentido, el perito informático presentado por la defensa de PWC, Sr. José Velásquez, señala en su informe *"No existe documentación que permita asegurar la integridad de la información entregada a PWC a nivel de registros. PWC validaba la integridad de los datos a través de la cuadratura de la cartera en base a los montos en pesos de ésta, entre los valores en pesos indicados en el archivo recibido y los registrados en la contabilidad."*. Esta afirmación implica que la auditora no efectuó la verificación de la integridad a nivel de registros ni para la cartera total de clientes ni para partes de ésta.

Por su parte y respecto de la misma pregunta, el Sr. Benito Vásquez Mellea, senior de auditoría de PWC miembro del equipo que auditó a La Polar, en declaración prestada ante este Servicio el 11 de Julio de 2011, expresó *"En la cuadratura veía el total del auxiliar, no distinguía si era cliente normales o renegociados. Esto ya había sido validado por SPA"*. A la misma consulta, el Sr. Vladimir San Martín Herrera, gerente de auditoría del equipo que auditó a La Polar, en declaración ante este Organismo de 28 de Junio de 2011, dijo *"Mencons marca los renegociados, de ahí se extrajo la cartera renegociados y sobre eso se hizo la muestra. Tenía confianza en el sistema Mencons."*. De todo esto se advierte que los datos entregados por la compañía de la cartera total de clientes, no permitía distinguir los clientes normales y los renegociados, lo cual es ratificado en el informe del Sr. José Velásquez al señalar *"De los papeles de trabajo, y en especial de los pantallazos obtenidos desde la aplicación ACL, no se aprecian campos que identifiquen las transacciones y/o clientes con reprogramaciones..."*.

Dado lo anterior, no era posible para los auditores extraer la cartera de renegociados de la cartera total de clientes por sí mismos, teniendo que solicitarla a la compañía previamente filtrada. Por esto y atendidas las situaciones informadas por el Sr. Velásquez en cuanto a que *"La entrega del archivo de la cartera de clientes a PWC, nunca fue efectuada mediante un protocolo formal o formulario, correo electrónico o memorándun que hiciera referencia específica a la cantidad de registros o montos que incluía la cartera"*, y que, *"La participación del área de auditoría interna de Empresas La Polar S.A., fue bastante pasiva. Su labor de acuerdo a lo observado, fue solo de intermediación de información, no realizaban ningún tipo de control y/o validación previa de la información que se proporcionada a PWC, pese a existir un auditor de sistemas, Sr. Ariel Severino"*, es que era imperiosa la comprobación de la integridad de la cartera. Ello por cuanto si bien se tenía confianza en el sistema Mencons dado el enfoque de auditoría basado en el análisis y evaluación de los controles y sistemas de La Polar, no se podía obviar el hecho que la información no era extraída directamente por los auditores desde tal sistema, no constando en consecuencia, de manera alguna, que la información arrojada era correcta y consistente con la información contenida en el archivo Excel entregado, no obstante que dada la naturaleza de este tipo de archivo, es fácilmente alterable. Es decir, no sólo se confió en el sistema Mencons, sino que además se asumió que no existían errores humanos generados de la extracción de datos del sistema al filtrarlos, ni riesgos de errores u omisiones por manipulación de los datos contenidos en la plantilla, situaciones que, entre otras, se pueden presentar por errores involuntarios y sin la intención de ocultar información.

Sin perjuicio de ello y como se expresa en el numeral 12.- de esta Resolución, se hace aún más manifiesta la insuficiencia de las pruebas realizadas, en razón que, a mayor abundamiento, no se reparó en la inconsistencia de la información obtenida de la muestra de la cartera de clientes tomada en la revisión de los estados financieros al 31 de Diciembre de 2010, que como parte integral de una auditoría, debió haber sido asociada a la revisión de control interno, debiendo al menos haber generado cuestionamientos respecto a la efectividad de los resultados de las pruebas.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

La situación antes planteada deja en evidencia la necesidad de haber considerado examinar la labor realizada por el área de auditoría interna de La Polar que, como se expresó por el equipo a cargo de dicha compañía en declaraciones ante este Organismo, no fue evaluada por PWC dado que no depositaron confianza en dicha área, recién formada y no formalizada, según sus dichos. Esto último, resulta además improcedente si se considera lo dispuesto en el artículo 54 del Reglamento de Sociedades Anónimas que otorga a los auditores la facultad de examinar todos los libros, registros, documentos y antecedentes de la sociedad, en relación al numeral 2) del artículo 55 del mismo cuerpo normativo, en cuanto establece como una función específica de los auditores, señalar a la dirección de la sociedad las deficiencias que noten en la creación y mantención de un sistema de control interno adecuado, lo cual, por lo expresado, no puede entenderse debidamente cumplido con el “Informe con observaciones de control interno y recomendaciones de mejora” para el Grupo de Empresas La Polar S.A. emitido por PWC en Noviembre de 2010, dada la deficiencia estructural de la unidad de contraloría interna de la compañía, que la propia auditora había constatado.

**11.-** Que, en cuanto al segundo cargo formulado en la parte referida a la ausencia de evidencia de un proceso de auditoría respecto de los “clientes con repactación”, se ha establecido la falta de evidencia del juicio profesional que sustentó el hecho que se considerara que tales clientes no representaban un riesgo de auditoría -como se sostiene en los descargos-, no obstante que para los efectos de la auditoría los clientes renegociados y repactados se agrupaban en una misma categoría. En efecto, indican, *“Por otra parte, dada las características de la cartera, la morosidad a menos de 90 días, por sí sola, no fue considerada un riesgo de auditoría.....”*. Lo anterior, ocurre aún cuando en los descargos reconocen que la única diferencia entre ambos conceptos radicaba solo en el tipo de mora y, sin embargo, los repactados fueron extraídos de la totalidad del universo de selección de la muestra utilizada para la prueba de control interno cuyo objetivo era verificar el cumplimiento de la política de renegociación de La Polar, no constando el criterio definido para efectuar dicha segregación, lo que además contradice lo señalado en relación a que *“De la política de repactaciones y renegociaciones de la Polar se desprende que la única diferencia entre ambos conceptos, radicaba en el tipo de mora asociada, pero, para los efectos de la auditoría, todos ellos están agrupados en una sola categoría”*.

De esta manera, en los papeles de trabajo no consta ningún fundamento que soporte tal procedimiento, lo cual impide el cumplimiento de las finalidades y objetivos de la misma al tenor de lo dispuesto en los párrafos 8, 10, 11 de la Sección AU 339 de las NAGAs, en especial aquella referida a ayudar a los revisores de control de calidad (otros auditores de la misma firma) que revisan la documentación, a comprender la forma en que el equipo de auditoría llegó a conclusiones importantes y si existe evidencia suficiente para dichas conclusiones.

Lo anterior deja de manifiesto la falta de evidencia de auditoría de conclusiones y análisis en lo que respecta a la porción de la cartera de clientes repactados, lo cual implica incumplimiento a los párrafos 1, 6, 10 y 13 de la Sección AU 326 de las NAGAs.

**12.-** Que, en lo que se refiere al tercer cargo formulado bajo el numeral 4.- letra c) i) de la presente Resolución -relativo al papel de trabajo “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes” y las observaciones formuladas por la Superintendencia a la muestra de 65 operaciones en que se imputa no haber evaluado la diferencia en la proporción que representaban las renegociaciones y repactaciones en dicha muestra versus el porcentaje que representan tales operaciones en el saldo de la cartera de clientes-, al tenor de lo expuesto por los párrafos 70, 71, 73 y 75 de la Sección AU 318 en relación a los deberes de cuidado que definen los párrafos 6, 7 y 8 de la Sección AU 230 de las NAGAs y de la letra a) del artículo 55 del Reglamento de Sociedades Anónimas, no cabe sino establecer que habiendo la muestra seleccionada por el equipo de auditoría de PWC arrojado





información no consistente con lo señalado por la administración de La Polar, ello debió ser detectado, especialmente, por lo revisores del trabajo de auditoría, y debió haber dado pie a la realización de un análisis más acabado de la cartera de clientes y a una evaluación crítica de tal incoherencia, a fin de analizar cuál era el verdadero comportamiento de la cartera de clientes de la compañía. Una vez determinado esto, debió, asimismo, haber llevado a reevaluar los riesgos de auditoría y los procedimientos planificados, como así lo requiere el debido cuidado y el escepticismo profesional, en cuanto a mantener una evaluación crítica de la evidencia de auditoría obtenida, utilizando el conocimiento, destreza y habilidad para lograr con ello una evaluación objetiva de la evidencia considerando su competencia y suficiencia; actitud que se debe aplicar durante todo el proceso de la auditoría.

En efecto, atendidas las obligaciones impuestas por las normas infraccionadas y el grado de máxima diligencia que impone la ley al examen de la razonabilidad de los estados financieros que se auditan, la circunstancia que la muestra tenía sólo como objetivo probar la integridad de la cartera de clientes -como expresamente se indica en los descargos-, no era óbice a un análisis sobre la incongruencia de la información a la vista, específicamente en razón de lo dispuesto en las normas mencionadas, respecto a que una auditoría de estados financieros es un proceso acumulativo e iterativo. De tal modo y a medida que el auditor efectúa procedimientos de auditoría planificados, si detecta que la evidencia de auditoría obtenida difiere significativamente de la información en la cual se basaron las evaluaciones de riesgo, debiera modificar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planificados. En la especie, tal situación se configuraba atendido el hecho que la cartera de clientes Repactados y Renegociados de La Polar correspondía a un porcentaje significativamente superior a lo considerado, implicando un riesgo importante para el desarrollo de la auditoría.

En tal sentido, el párrafo 74 de la Sección AU 318 de las NAGAs señala que *“cuando el auditor obtiene evidencia de auditoría después de efectuar procedimientos de auditoría adicionales que tiende a contradecir la evidencia de auditoría sobre la cual el auditor basó originalmente la evaluación (de riesgos), el auditor debiera modificar la evaluación y consecuentemente debiera además modificar los procedimientos de auditoría planificados.”*

Dado lo anterior y en base a la evidencia que arrojó la muestra de la cartera de clientes, el equipo de auditoría debió evaluar si los riesgos de representaciones incorrectas significativas detectados inicialmente se mantenían o si estos debían ser reevaluados, y en este caso particular, se debió volver a evaluar los procedimientos de auditoría ampliándolos lo suficiente de modo de obtener conocimiento acabado de la tendencia real presentada por la cartera de clientes y verificar con esto la fiabilidad de la información obtenida por parte de la Administración.

Tal situación resulta especialmente imputable en la especie, considerando el nivel de inconsistencia mostrada por los montos de las cifras involucradas (18% de renegociados informado por la compañía versus un 85% de renegociados conforme la muestra), siendo tal omisión expresamente reprochable al auditor responsable final de la auditoría, el Sr. Joignant, atendido el grado de diligencia y cuidado que a él se le exige, de acuerdo a su nivel de experiencia y responsabilidad; y respecto del equipo de auditoría según se expresa en párrafo 5 de la Sección AU 230 de las NAGAs en cuanto señala *“Un auditor debiera poseer “un grado de habilidad normalmente detentado” por otros auditores y debiera aplicarlo con “razonable cuidado y diligencia” (o sea con el debido cuidado profesional).”*

**13.-** Que, en lo que respecta al tercer cargo formulado bajo el numeral 4.- letra c) ii) de esta Resolución, relativo a la no documentación de la forma en que se seleccionó la muestra, cabe señalar que la imputación planteada como expresamente lo recogen el párrafo



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

5 de la Sección AU 339 y el párrafo 39 de la Sección AU 350 de las NAGAs, se refiere a lo imperioso de que los actos de auditoría sean debida y suficientemente registrados, siendo de la esencia de la función el que se guarde la evidencia de los hechos constatados, no habiendo espacio para sostener la improcedencia de que se “documente lo obvio”, en una labor en que nada es obvio, ocioso ni de Perogrullo.

En ese sentido, el debido cumplimiento de la obligación infraccionada del párrafo 1 de la Sección AU 350, exigía que se registrara en el correspondiente papel de trabajo lo que, ahora, se expresa en los descargos, en que se explica que *“...el tamaño de la muestra (65 casos) fue extraído desde el archivo auxiliar de la cartera de clientes por medio de una selección aleatoria (random) ejecutada a través del programa computacional de auditoría ACL. Este método de selección asegura que todos los registros de la cartera de clientes tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados.”*

Con todo, cabe precisar que dado las múltiples funciones y aplicaciones del programa ACL, su sola utilización no es por sí garantía de que la muestra haya sido seleccionada de manera aleatoria y respecto de todo el universo, por lo que la única forma de demostrar que fue así, es a través del historial de la instrucción computacional efectuada en el programa ACL, presentada por la defensa como log de selección de ACL, que fue precisamente la evidencia no documentada en la especie. Así, de hecho lo expresan los descargos cuando señalan que *“Los papeles de trabajo no contienen específicamente el log de selección de ACL, puesto que ello no representa un requerimiento de documentación y, por ende, no puede dar lugar a la formulación de un cargo...”*

No obstante lo señalado anteriormente y de manifestar, además, que *“No resulta comprensible pretender que se documente lo obvio”*, estas afirmaciones no resultan razonables frente al hecho de que el log de selección de ACL sí es registrado en los papeles de trabajo de diversas pruebas de control interno, entre las que se puede mencionar, la revisión de documentos de cuentas nuevas, revisión de aumentos de cupo, revisión de autorizaciones, revisión de usuarios POS duplicados, revisión de boletas manuales, entre otros. Con esto se constata que para algunas pruebas de auditoría sí se consideró necesario dejar registro de esta evidencia, lo que deja de manifiesto la falta de uniformidad en los criterios profesionales aplicados a los distintos procedimientos efectuados en el desarrollo de la auditoría.

En efecto, el perito Sr. José Velásquez en su informe indica *“PWC, bajo su enfoque de trabajo, revisó y procesó con el software de auditoría denominado ACL la información de la cartera de clientes que entregaba Empresas La Polar S.A. Este software es usado por lo general por todas las firmas de auditoría y cuenta con la característica de registrar todos los eventos y procesos que se realizan utilizando este software, quedando grabado en el “Log de ACL”, desde el cual los registros o los datos no pueden ser borrados o corregidos, asegurando la integridad de la información cargada en esta herramienta.”*. Añade a continuación *“Es importante señalar que una buena práctica de análisis de datos con herramienta ACL, indica que se debe mantener una copia de los logs que esta herramienta genera. Sin embargo, y de acuerdo a lo mencionado por el equipo de trabajo de PWC y corroborado por el ex jefe de auditoría de la Polar S.A., Sr. Héctor Quezada, no estaba permitido sacar desde la Empresa La Polar S.A. información de ningún tipo, dado el estricto protocolo de confidencialidad de la información que existía para la auditoría.”*. Respecto a esta última afirmación, cabe señalar que los logs de ACL no proporcionan información confidencial de las empresas auditadas sino, como bien expresa el perito, es la herramienta que permite verificar la integridad, en este caso, de la muestra seleccionada. Como sea, la explicación dada para justificar la ausencia de documentación del log que expresa el perito no se entiende en la especie, dada la circunstancia que, como se ha precedentemente indicado, sí fueron registrados los logs para distintas pruebas de auditoría.



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

Por otra parte, la sola solicitud de confidencialidad por parte de la compañía auditada no es motivo, bajo ninguna circunstancia, para no documentar adecuadamente los papeles de trabajo, ya que esto derivaría en la imposibilidad de dejar respaldo del trabajo de auditoría.

**14.-** Que, en cuanto al tercer cargo formulado bajo el numeral 4.- letra c) iii), referido a que el respaldo de operaciones de repactaciones y renegociaciones consistió sólo en verificar su incorporación en el sistema Mencons no proporcionando evidencia apropiada, se constató que en el papel de trabajo de la cuenta “Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes”, las pruebas sustantivas de auditoría para verificar la Existencia, Derechos y Obligaciones e Integridad, consistió en comprobar que la muestra de 65 operaciones anteriormente mencionada se encontraba incorporada en el sistema Mencons y se verificaron las compras reales en tienda, solicitando la boleta asociada, lo que es expuesto por la defensa en el Anexo C al que hace mención el literal k:- del numeral 5.- de esta Resolución.

La prueba de auditoría sustantiva mencionada por la defensa no proporciona evidencia apropiada y no otorga respaldo suficientemente confiable, adecuado y de calidad respecto a las afirmaciones de Existencia, Derechos y Obligaciones para el total de la muestra, puesto que dicha prueba no fue uniforme para los distintos tipos de transacciones, al verificarse sólo el documento de respaldo de las transacciones de Venta retail, no realizando ningún procedimiento alternativo para las transacciones de Repactaciones, Renegociaciones, Avances en Efectivo, etc., como tampoco se expone que la inexistencia de estas pruebas se explica -como lo dice ahora en los descargos- por considerar que estaban validadas con pruebas sistémicas y de control interno.

A mayor abundamiento, si se consideró no realizar los mismos procedimientos sustantivos para la totalidad de las transacciones existentes, se debiera haber planificado procedimientos independientes para cada tipo de transacción y dado esto, tomar muestras aleatorias para cada una de ellas. Por lo anterior, es plausible considerar que las pruebas de auditoría sustantivas no fueron eficientes para el universo total de operaciones revisadas.

En síntesis, no se constató la existencia de otros procedimientos de auditoría o pruebas sustantivas para todos los tipos de transacciones, lo cual no obedece lo señalado en los párrafos 9 y 51 de la Sección AU 318, en relación a que independiente del enfoque de auditoría seleccionado y del riesgo evaluado de representaciones incorrectas significativas, el auditor debiera diseñar y efectuar procedimientos sustantivos para todas las afirmaciones pertinentes relacionadas con cada clase significativa de transacciones, saldos de cuenta, debido a que los controles internos efectivos, generalmente reducen, pero no eliminan, el riesgo de representaciones incorrectas significativas, por lo que las pruebas de controles, reducen, pero no eliminan, la necesidad de procedimientos sustantivos.

Lo señalado anteriormente da cuenta que el trabajo no fue realizado ajustado al nivel de máxima diligencia exigido por el artículo 55 del Reglamento de Sociedades Anónimas.

**15.-** Que, en relación al reproche por no haber comparado el cálculo global de la provisión incobrable de la cartera de SCG con el monto final de dicha provisión cuya diferencia supera el umbral de significancia de 0,5% del total de la provisión incobrable, en los papeles de trabajo “Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes”, se constató que parte de la revisión de la Provisión de Incobrables consistió en realizar un Cálculo Global de dicha estimación. Esta etapa comienza con el desarrollo de la expectativa del cálculo, respecto de lo cual el papel de trabajo señala *“Considerando que la provisión incobrable representa un 14% del total de la cartera en base a la*



SIN PLANIFICACIÓN  
VALORES Y SEGUROS

historia observada en períodos anteriores, y considerando que las tasas relevantes han sido constantes a través del tiempo. Se espera que no debería haber mucha variación en la provisión incobrable si utilizamos la información histórica de la Compañía.”. Posteriormente se define el Umbral de Significancia, donde se señala que *“Se considera significativa la diferencia mayor una desviación superior a 0,5% del total de la provisión de incobrable”*. Luego, se realizó el cálculo global de la provisión aplicando el porcentaje de tasa relevante a la cartera de acuerdo a su antigüedad, lo que le dio una provisión según PWC de M\$111.692.563 versus M\$112.112.559 estimado por la sociedad, concluyendo que *“La diferencia en cálculo global de un 0,37% del total de provisión incobrable está bajo nuestro umbral considerando la magnitud de los montos involucrados”*.

Sin perjuicio de que toda la evidencia de auditoría anteriormente mencionada demostraba que la provisión inicial era razonable, para validar el ajuste efectuado por la administración que aumentaba la provisión de incobrables en M\$9.393.319, monto que superó ampliamente el Umbral de Significancia definido, los procedimientos de auditoría realizados se circunscribieron a un análisis final de la provisión de Incobrables en que conforme los papeles de trabajo se indica que, *“Análisis del comportamiento de las camadas en períodos de crisis para ejercicios anteriores, entregan a la Administración herramientas para realizar una evaluación posterior de los saldos finales obtenidos de la aplicación del modelo sobre las camadas de clientes (normales y renegociados)*.

*Este análisis permite identificar que bajo escenarios restrictivos (eventual escenario inflacionario para el ejercicio 2011, IPC>5%) los clientes de la cartera vigente postergarán el pago presionando el rango de castigo que el modelo plantea para los castigos del 100%, esto queda en evidencia al analizar las tasas de castigos asociada a los rangos de vencimiento de las camadas especialmente para aquellas ligadas a los vencidos a 12-150 y hasta 180 días”*. Junto a lo anterior, se efectuó la revisión del cálculo de la nueva provisión, concluyendo con esto que, *“Como resultado del trabajo realizado podemos concluir que el saldo presentado en el estado de situación se presenta en forma razonable respecto a sus aspectos significativos”*, lo que es ratificado en los descargos señalando que *“Nuestra conclusión al respecto fue que dicho ajuste resultaba conservador y razonable...”*.

Tal situación deja de manifiesto que la evidencia de auditoría obtenida para verificar la razonabilidad de la provisión final incluida en los estados financieros no es suficiente y apropiada, dado que no se exhibe una adecuada comparación entre ambos montos, pues no consta que ésta haya sido efectuada con elementos que sustenten la conclusión del equipo de auditoría, aun cuando la provisión final superaba ampliamente el Umbral de Significancia definido.

Lo anterior, se explica porque no existe evidencia que se reconsideraran los métodos y factores utilizados en el desarrollo de las expectativas para el cálculo global, como tampoco de haber realizado las suficientes y apropiadas pruebas de auditoría para verificar la razonabilidad del impacto que tuvo la estimación del incremento del IPC en el aumento de los factores aplicados y los tramos en que se aplicó esta variación. Ejecutar este tipo de pruebas de auditoría era de vital importancia para que el equipo de auditoría consiguiera elementos de juicio suficientes para obtener satisfacción y seguridad razonable del monto de la provisión propuesto por la administración con el objetivo de evitar representaciones incorrectas en los estados financieros. A modo de dato revelador, se puede señalar que el IPC del ejercicio 2011 fue menor al proyectado por la administración de la compañía, siendo de vital importancia que PWC hubiera corroborado la razonabilidad de dicha variable, especialmente considerando que se superaba el umbral de significancia definido para la auditoría.

Respecto a que una mayor provisión pueda asociarse a un criterio más conservador, ésta debe ser verificada ya que si no existe un adecuado nivel de confianza respecto a la estimación propuesta, puede resultar en un riesgo de sobreprovisión que potencialmente puede perjudicar a los accionistas al mermar sus dividendos.



Lo expuesto precedentemente se reafirma con lo expresado en el informe interno de “Revisión del Modelo de Provisiones” efectuado a La Polar por el área de FRS Advisory de PWC e incluido en el papel de trabajo, donde consta que el rango mínimo y máximo de provisiones estimada oscila entre MM\$ 100.987 y MM\$ 107.980 respectivamente, concluyendo que *“Para el año 2010, el análisis realizado por la compañía sobre la base de los criterios mencionados anteriormente establece provisiones por M\$ 121.505.878, lo que corresponde a un 16,0% de la cartera. Considerando que la información entregada por la Compañía respecto de las carteras históricas segmentadas por tramo de mora es correcta, se realizó un análisis sobre la misma con el fin de estimar el nivel de provisiones con un método alternativo.*

*El resultado de dicho análisis establece que, con un 95% de confianza, la provisión que permite cubrir las pérdidas esperadas asociadas a la cartera de tarjetas de crédito de La Polar se encuentra entre un 13,3% y un 14,2% del saldo de la cartera a diciembre de 2010.*

*El modelo de la Compañía estima provisiones de 16,0%, lo que está por sobre del intervalo de confianza anterior.”*

En consecuencia, el monto final de la provisión de incobrables superó ampliamente el monto de desviación aceptado en relación a la expectativa establecida por medio del Umbral de Significancia y el resultado esperado para esta prueba en base al comportamiento observado en períodos anteriores, lo que originó una diferencia significativa que debió ser evaluada por el equipo de auditoría a fin de verificar si el monto determinado por la compañía era aceptable como lo señalan los párrafos 20 y 21 de la Sección AU 329. En efecto, no se encontró suficiente y apropiada evidencia de auditoría a fin de verificar la razonabilidad de las condiciones específicas informadas por la administración que provocaron las variaciones en el cálculo de la provisión de incobrables, como tampoco de la ejecución de una adecuada revaluación de los factores y métodos utilizados para efectuar el cálculo global, de manera tal que permitiera determinar que el ajuste realizado por la compañía no implicaba un riesgo de representación incorrecta significativa. Tal situación constituye un incumplimiento a lo señalado en el párrafo 74 de la Sección 318 que señala que *“El auditor debiera concluir si se ha obtenido suficiente y apropiada evidencia de auditoría para reducir el riesgo de representación incorrecta significativa en los estados financieros a un nivel apropiadamente bajo. Al formarse una opinión, el auditor debiera considerar toda la evidencia de auditoría pertinente, independientemente de si parece corroborar o contradecir las afirmaciones pertinentes en los estados financieros.”*. Asimismo, no se observó suficiente y apropiada evidencia de la realización de procedimientos de auditoría que permitieran descartar una potencial representación incorrecta significativa o la posibilidad de un posible sesgo por parte de la administración como es señalado en los párrafos 56 y 58 de la Sección AU 312.

Por otra parte, dada la situación expuesta en la presente Resolución respecto a la imposibilidad de los auditores de distinguir de la cartera de clientes, aquellos que presentaban la calidad de normales o de renegociados, es que se vieron impedidos de desarrollar los cálculos propios de la provisión con una segmentación realizada de forma independiente y de comprobar la adecuada segmentación de los clientes aplicada en el cálculo efectuado por la administración de la compañía. Esta situación impidió realizar pruebas de auditoría que permitieran validar de manera suficiente y apropiada los datos de origen del cálculo de la estimación, limitándose a realizar pruebas de cuadratura del balance con el auxiliar de la cartera de clientes, lo que es insuficiente para verificar la adecuada clasificación de clientes, lo cual resultaba esencial para validar el cálculo de la provisión.

Lo anterior fue reconocido por el Sr. Benito Vásquez en declaración ante este Organismo, quien ante la pregunta *“Para que diga cuáles fueron las pruebas de auditoría que se realizaron para la “revisión de la fuente de datos tomada para el cálculo de las*



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

provisiones y planillas específicas utilizadas para el cálculo” indicadas en el Enfoque de Auditoría descrito en la ACM.”, indicó “El archivo de la administración lo proporcionaba el gerente de finanzas de la Polar María Isabel Farah, ella hacía el cálculo, y se validaba con el socio en reunión privada. Con el archivo, se veía que cuadraba con el balance y con la cartera, de modo que la metodología por cascada, ya validada históricamente, se cumpliera.”.

A mayor abundamiento, pese al hecho que las pruebas efectuadas de acuerdo al enfoque de auditoría basado en el análisis y evaluación de los sistemas y controles de la Polar reflejaban una estructura de sistemas computacionales confiable, el equipo de auditoría de PWC no debió inferir que la clasificación de clientes proporcionada por la compañía era fiable. Ello por cuanto -conforme lo mencionado por el Sr. José Velásquez en su informe- los importes de provisión eran sustentados y entregados en archivos en formato Excel, lo cual es por sí altamente vulnerable, siendo, además, manipulados por la administración de la compañía para hacer los cálculos de la provisión, estando, en consecuencia, evidentemente expuestos a contener errores u omisiones de información, no constatándose de manera alguna, como se dijo precedentemente, que la información arrojada por el sistema fuera correcta y consistente con la información contenida en el archivo entregado con esta provisión.

Dado ello, lo señalado por el Sr. Vladimir San Martín en declaración prestada ante este Servicio, cuando expresó “De ahí se extrajo la cartera. Si es seguro y sin intervención manual, da seguridad que no hay manipulación.”, evidencia que se debió plantear la probabilidad de manipulación de los datos contenidos en la plantilla, desde que, como se ha expuesto, la información de la cartera segmentada era obtenida de la planilla de cálculo de estimación efectuada por la compañía, es decir, obtenida de una fuente efectivamente intervenida manualmente. No obstante ello y al igual que con los datos entregados de la cartera de renegociados, se asumió la inexistencia de errores humanos propios de la manipulación de datos, lo cual no resulta justificable por la confianza depositada en los sistemas computacionales de La Polar.

Además, en virtud de la posible existencia de un error material, el auditor tenía la obligación de evaluar si estos asuntos debieron ser informados o no a los encargados del Gobierno Corporativo, según lo señalado en el párrafo 58 de la Sección AU 312, situación de la cual tampoco se encontró evidencia en los papeles de trabajo.

Lo señalado en los párrafos anteriores da cuenta que el trabajo no fue realizado ajustado al nivel de máxima diligencia exigido por el artículo 55 del Reglamento de Sociedades Anónimas.

**16.-** Que, en lo que respecta al cuarto cargo formulado, referido al papel de trabajo “Realizar procedimientos analíticos de conclusión general”, por no haber, en la evaluación de las conclusiones finales sobre los estados financieros de la compañía, realizado pruebas adicionales ni una evaluación crítica de la evidencia de auditoría respecto del comportamiento de La Polar versus las demás empresas del retail, cabe en primer término precisar que dichos cargos se refieren a la falta de evidencia de pruebas de auditoría tendientes a comprobar la veracidad de la información obtenida de las indagaciones del equipo de auditoría para explicar el comportamiento de las cuentas “Deudores comerciales y otras cuentas corrientes” y “Otros activos comerciales no corrientes” y no, como se dice en los descargos, a la ausencia de evidencia respecto de hechos públicos y notorios. El comportamiento anómalo presentado por La Polar respecto de dichas cuentas en relación al resto del retail, obligaba al equipo de auditoría a verificar la fiabilidad de los datos, dado que las indagaciones realizadas conforme consta en el referido papel de trabajo, no proporcionaba suficiente y apropiada evidencia de auditoría, la cual se obtiene con mayor seguridad cuando proviene de diferentes fuentes o de distinta naturaleza como así lo señalan los párrafos 11 y 35 de la Sección AU 326 y el párrafo 16 de la Sección AU 329 de las





SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

NAGAs. En este sentido, el Sr. Benito Vásquez, ante la pregunta formulada por la Superintendencia *“Para que diga cómo y por qué se conformó del análisis de la deuda promedio por tarjeta contenida en la información gráfica de que daban cuenta los papeles de trabajo del equipo de La Polar S.A., en relación a las demás empresas del retail”*, expresó *“Se asumía que era por el plan de expansión de La Polar y su apertura a Colombia. Ese fue el análisis. Eso se veía desde los antecedentes de la compañía y reuniones con la administración.”*.

En efecto y concordante con dicha declaración, si bien en el papel de trabajo se señala, *“La cartera de SCG se incrementó en un 19% en comparación con diciembre de 2009. Como se puede observar la variación de esta cuenta se explica por el crecimiento de las ventas a crédito de la compañía, además de la incorporación en menor medida de nuevos convenios con comercios asociados y aperturas de nuevas tiendas durante el año 2010, lo cual conlleva a un crecimiento de las cuentas por cobrar (utilización de tarjeta). Este crecimiento conlleva a su vez a un crecimiento de la provisión de incobrable. Los ingresos financieros se explican por un aumento por ingresos por cobranzas morosas. Como se aprecia en gráfico, durante el año 2010, se incrementaron los montos de compras utilizando para esto la tarjeta de SCG y adicionalmente se incrementó el número de tarjetas circulando en el mercado local. Todo lo anterior se traduce en un aumento de las colocaciones incrementando la cartera tanto a corto como a largo plazo.”*, en el mismo no existe ningún antecedente de auditoría que permitiese comprobar lo indicado, en circunstancias que esto había sido, como se dice en los propios descargos, considerado y representaba un elemento subyacente a la auditoría, y en particular, a la definición de riesgos. En tal sentido, el párrafo 21 de la Sección AU 326 de las NAGAs dispone que *“Los procedimientos de evaluación de riesgo en sí no proporcionan suficiente y apropiada evidencia de auditoría sobre la cual basar la opinión de auditoría y deben ser complementados con procedimientos de auditoría adicionales a base de la aplicación de pruebas de controles (cuando fuere pertinente o necesario) y la aplicación de procedimientos sustantivos.”*, que fue precisamente lo omitido en este caso.

El Sr. Luis Alejandro Joignant Pacheco, declaró al respecto *“Recuerdo un papel de trabajo que indicaba la deuda promedio y comparaba dicha deuda con otras empresas del retail; no recuerdo a qué fecha exacta. Dicha deuda promedio era superior al resto de las empresas retail, lo cual me hacía sentido en función de la estrategia de negocios declarada por la compañía. De acuerdo a normas de auditoría, el auditor debe aplicar su juicio, y en ese momento, que si bien percaté la deuda promedio superaba a otros actores de la industria, pensé que esto debía estar correlacionado a un mayor nivel de provisiones de cartera respecto de la competencia, lo cual en el de La polar, se daba.”*.

De esta manera y según tal respuesta, se consideró conforme el juicio profesional aplicado, suficiente y apropiado sólo validar la razonabilidad de la provisión de incobrables, a pesar de todas las debilidades presentadas para efectuar una adecuada revisión de esta estimación y del inusual comportamiento que la cartera de clientes de La Polar presentó en la auditoría del año 2009. De igual modo, lo pesquisó el perito al señalar en su informe *“El archivo de la cartera posee un comportamiento homogéneo de crecimiento histórico en número de registros y monto, sin embargo, en el año 2009, se produce un quiebre importante en el número de registros y a pesar de ello la evolución de los valores se mantiene al alza y se muestra consistente con las cifras contables”*, advirtiendo en seguida que *“Esta información refleja un resultado extraño”*. La situación expuesta revelaba el aumento de la deuda promedio por tarjeta y, no obstante ello, en la revisión del año 2010, los procedimientos no incluyeron pruebas adicionales que proporcionaran suficiente y apropiada evidencia de auditoría que permitiera validar la razonabilidad de la deuda promedio por tarjeta.

Lo anterior, da cuenta de la falta de evidencia respecto de la consideración de tal comportamiento en la evaluación de las conclusiones sobre los estados financieros de la compañía, como también del hecho que no se efectuaron pruebas adicionales en



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

contravención a lo dispuesto en el párrafo 23 de la Sección AU 329 de las NAGAs, sin perjuicio de la ausencia de una evaluación crítica de la evidencia de auditoría que exige el escepticismo profesional en los párrafos 7, 8 y 9 de la Sección AU 230 de las NAGAs. Asimismo, ello da cuenta que el trabajo no fue realizado ajustado al nivel de máxima diligencia exigido por el artículo 55 del Reglamento de Sociedades Anónimas.

17.- Que en cuanto al quinto cargo formulado, relativo a que los auditores no consideraron una limitación al alcance de la auditoría el no haber revisado todas las actas de directorio y de comités de directores de la compañía que contenían información sobre la cartera y la política de provisiones, debe reiterarse que el debido cuidado y los requerimientos propios de escepticismo profesional requiere que el auditor considere la competencia y suficiencia de la evidencia obtenida. En ese sentido y atendida la importancia de la información que puede obtenerse de las actas de sesiones de directorio y del comité de directores, el equipo de auditoría debió haber considerado como un asunto significativo para la revisión de los estados financieros, la ausencia de esta fuente de información, especialmente por el extenso período en que no se tuvo acceso a esta documentación. Dado ello, tal falta debió ser considerada como una insuficiencia de evidencia y en virtud de ello, una limitación al alcance de la auditoría, tal como señala el párrafo 14 de la Sección AU 333 *“Si el auditor está impedido de realizar procedimientos que considera necesarios en las circunstancias, con respecto a un asunto que es significativo para los estados financieros, aunque la Administración haya otorgado representaciones respecto al tema, existe una limitación en el alcance de la auditoría y el auditor debiera emitir una opinión con salvedad o abstenerse de opinar.”*.

En efecto, dadas las circunstancias del caso y atendido el juicio profesional de un auditor que ejerce su labor con el debido cuidado y escepticismo profesional, se debió considerar que el hecho de no poder disponer de esta documentación por un tiempo considerable, no correspondía a una situación normal, lo que a su vez, debió generar una razonable preocupación respecto de un potencial ocultamiento de información, y dado este particular escenario, se debió aumentar las exigencias de las pruebas de auditoría y no simplemente satisfacerse con procedimientos alternativos, dado que eso, precisamente, podía afectar directamente y en forma significativa los estados financieros. En contrario a dicha conducta, en los descargos indica, *“...el no disponer de las referidas actas, no fue considerado como una limitación al alcance del trabajo, porque, conforme consta de nuestros papeles de trabajo, se recurrió a procedimientos alternativos...”*.

Así, de hecho, lo consideró el perito presentado por la defensa de PWC, Sr. Orlando Jeria Garay, quien en su informe indica al respecto *“PWC debió haber insistido en la obtención independiente de los procedimientos establecidos, de todas las Actas de Directorio”*.

Dado lo anterior, se ha configurado infracción al citado párrafo 14 de la Sección AU 333 y al párrafo 8 de la Sección AU 317, toda vez que, por lo mismo, se omitió un procedimiento que debió haber sido necesario para la detección de posibles actos ilegales.

Cabe, asimismo, manifestar que la revisión de las actas de directorio resultaba, en este caso, especialmente relevante dado que en ellas se develaban problemas en la cartera de clientes de la compañía, que así como diversos informes de auditoría interna de La Polar, daban indicios de irregularidades en las renegociaciones de crédito, los que al no ser analizados ni evaluados por PWC, impidieron su posible descubrimiento.

18.- Que, considerando los hechos expuestos en función de los deberes y obligaciones a que se ven afectas las empresas de auditoría externa y sus socios, resulta clara la falta de diligencia de PWC y del equipo a cargo de La Polar en la realización de los diversos



procesos, pruebas de auditoría y evaluación crítica de la evidencia obtenida -así como de flagrantes omisiones en cuanto a no haber informado a la administración de La Polar su opinión sobre la falta de confianza en el trabajo realizado por la unidad de auditoría interna de la compañía-, en la labor efectuada para emitir su opinión sobre los estados financieros de La Polar al 31 de Diciembre de 2010, exhibiendo, en el mismo sentido, ausencia del requerido escepticismo profesional que exige dicha función.

**19.-** Que, lo precedentemente expuesto derivó en que PWC y su socio Sr. Luis Alejandro Joignant Pacheco hayan infringido las diversas NAGAs imputadas en los cargos, los artículos 239, 246 y 248 de la Ley N° 18.045 en relación a los deberes de cuidado establecidos en los artículos 55 y 56 del Reglamento de Sociedades Anónimas, en la emisión de su opinión sobre los estados financieros de Empresas La Polar para el período finalizado al 31 de Diciembre de 2010, con el consecuente efecto que ello pudo implicar en la no detección de los hechos que ocurrían al interior de dicha compañía y que redundaron en la entrega de información falsa al mercado.

**20.-** Que, en cuanto a la infracción al Reglamento Interno de la auditora imputada en los cargos, conforme lo expuesto en autos, más allá de alegaciones genéricas sobre la existencia de sistemas de monitoreo, capacitación a sus empleados y evaluaciones que tendría la auditora para asegurar su acatamiento, nada se ha dicho ni acreditado en este procedimiento en relación a gestiones específicas que, en este caso, se habrían efectuado en orden a dar fiel y cabal cumplimiento a dicho Reglamento para la emisión de su opinión sobre los estados financieros de La Polar S.A. correspondientes al 31 de Diciembre de 2010, siendo a partir de ello plausible estimar que las vulneraciones antes citadas a diversas NAGAs se han producido por no haber PWC procurado que tal labor haya sido realizada al tenor de sus disposiciones, en la parte que fija las normas de procedimiento, control y análisis de auditoría conforme lo establece el i) del artículo 240 de la Ley N° 18.045.

**21.-** Que, para la dictación de esta Resolución y la ponderación de las sanciones a aplicar se han considerado todos los elementos adjuntados al proceso.

### **RESUELVO:**

**1.-** Aplíquese a PricewaterhouseCoopers Auditores, Consultores y Compañía Limitada la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a U.F. 8.000, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en las NAGAs objeto de cargos, en relación a los artículos 239, 246 y 248 de la Ley N° 18.045 y al artículo 240 del mismo cuerpo legal. Para la determinación de esta sanción conforme el artículo 28 del D.L. N° 3.538, se ha considerado el hecho que dicha auditora fue sancionada con multa por este Organismo mediante Resolución N° 703 de 29 de Diciembre de 2010.

**2.-** Aplíquese al señor Luis Alejandro Joignant Pacheco, la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a U.F. 6.000, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en las NAGAs objeto de cargos en relación a los artículos 239, 246 y 248 de la Ley N° 18.045.

**3.-** El pago de las multas deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980.

**4.-** Los comprobantes de pago deberán ser presentados a esta Superintendencia para su visación y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago.



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

5.- Se hace presente que contra la aplicación de la multa impuesta por esta Resolución, o su monto, los afectados podrán reclamar mediante el recurso de reclamación establecido en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa, en la Tesorería General de la República. Previo a lo cual, podrán interponer el recurso de reposición del artículo 45 del D.L. N° 3.538.

Anótese, comuníquese y archívese.

  
  
**FERNANDO COLOMA CORNEJO**  
**SUPERINTENDENTE**