

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16055

Santiago, 15-11-2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el Título II "Operación del Sistema de Transferencia de Archivos" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de esta Superintendencia; la Circular IF/N°422, de 13 de enero de 2023, que imparte instrucciones a las isapres sobre archivos maestros de deudas afectas a garantía; el Título III "Instrucciones relativas a la Garantía" del Capítulo III del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, en ejercicio de dicha atribución, este Organismo de Control examinó la presentación de las secuencias e inventarios de deuda afecta a garantía y los respaldos aportados por la Isapre ESENCIAL S.A., y sus respectivas Notas Explicativas, correspondientes al Informe Complementario al 31 de agosto de 2024, detectándose inconsistencias entre los saldos registrados en el Informe Complementario y los informados en los inventarios de deudas con beneficiarios(as) y prestadores de salud, con respecto a las secuencias N°20 "Cheques caducos a beneficiarios(as)" y N°24 "Cotizaciones percibidas anticipadamente". Estas diferencias ascendieron a -\$20.000 y \$159.000.000, respectivamente.

3. Que, en virtud de lo anterior y teniendo presente que la Isapre venía incurriendo en la misma clase de inconsistencias a lo menos desde la remisión de la información correspondiente al período enero de 2024, este Organismo de Control, mediante el Oficio Ord. IF/N°28.464, de 11 de octubre de 2024, le impartió instrucciones y, además, estimó procedente formularle los siguientes cargos:

3.1.- Incumplimiento de lo establecido en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Información de la Superintendencia de Salud, que instruye sobre la transmisión de información y remisión de los Archivos Maestros que las isapres envían a la Superintendencia de Salud, particularmente en relación a la operación del sistema de transferencia de archivos.

3.2.- Incumplimiento de lo establecido en las instrucciones específicas correspondientes al envío, confección y consistencia de los inventarios por concepto de obligaciones afectas a garantía, de conformidad a lo establecido en el Circular IF/N°422, de 13 de enero de 2023, impidiendo acreditar de forma oportuna, íntegra y correcta los saldos declarados en su Informe Complementario.

4. Que a través de presentación de 25 de octubre de 2024 la Isapre formuló sus descargos, exponiendo, en relación con el primer cargo, que el archivo maestro de "Cheques caducos a beneficiarios(as)" fue cargado el 1 de octubre de 2024, dentro del plazo estipulado, pero fue rechazado por una discrepancia en la columna de un registro del inventario, causada por la inclusión accidental de un carácter adicional en el archivo al momento de generar la data, situación que fue corregida el 2 de octubre, después de 4 pruebas. Sin embargo, durante ese proceso de pruebas, se cargó involuntariamente un archivo de prueba que contenía una diferencia de \$20.000, que no constituyó materialidad ni afectó la provisión.

Argumenta que, si bien los archivos fueron rechazados en una primera instancia, que es una posibilidad reconocida en el sistema de transferencia de archivos, la Isapre ha cumplido en tiempo y forma con los ajustes necesarios en el proceso de validación.

Agrega que la situación descrita tuvo origen en la implementación de un sistema que genera archivos de manera semiautomática, lo que ya fue corregido, mediante la validación automática del proceso de extracción con el fin de detectar los posibles errores que se puedan generar a futuro.

Posteriormente, con fecha 10 de octubre de 2024 se notificó la inconsistencia con el informe complementario, la que fue finalmente corregida en la entrega del día 15 de octubre de 2024.

En lo que atañe a la secuencia N°24 "Cotizaciones percibidas anticipadamente", reconoce que se produjeron 2 rechazos, el 1 y 2 de octubre, pero alega que el archivo correctamente corregido fue cargado y aceptado dentro de plazo.

Aduce que la Isapre ha realizado esfuerzos significativos para implementar medidas tendientes a sistematizar los procesos de extracción y confección de información, necesarios para generar los inventarios de respaldo de las cifras contables incluidas en el informe complementario, y que por ello se produjo el error y las pruebas posteriores. Fue este proceso de mejora el que dio lugar a la situación y los errores detectados, que posteriormente fueron subsanados. En consecuencia, asevera que este incidente debe considerarse como un hecho aislado, ocurrido en el marco de un proceso de optimización continua.

Hace presente que la Isapre no ha sido sancionada hasta la fecha por incumplimientos relacionados con la normativa sobre transmisión de información y remisión de archivos maestros a esta Superintendencia, por lo que "(...) *en conformidad con el principio de gradualidad de la sanción consagrado en el artículo 38 de la Ley N°19.880* (...)" (sic), solicita que, en el evento de existir alguna observación o incumplimiento menor, se considere la inexistencia de sanciones previas en la materia como un antecedente atenuante .

En cuanto al segundo cargo, la Isapre alega que ha dado estricto cumplimiento a la Circular IF/N°422, toda vez que el regulador ha contado con la información periódica y detallada que le ha permitido evaluar y fiscalizar a la isapre en materia de archivos de deuda afectas a garantía.

Además, señala que la Isapre ha cumplido con su responsabilidad de entregar información precisa a esta Superintendencia respecto de sus inventarios, información fundamental para la correcta determinación de los montos de la garantía mínima exigida.

Agrega que la Isapre, consciente de la importancia de dicha información, ha realizado continuas mejoras tendientes a semi automatizar los procesos, de conformidad al sistema de transferencia definido por la autoridad.

Por último, destaca que, conforme a lo establecido en la Circular, existe un mecanismo de validación que exige la corrección y reenvío de los archivos en caso de ser clasificados como "rechazados", y la Isapre, en cumplimiento de dicha normativa, ha procedido a corregir y reenviar oportunamente los 7 archivos observados, obteniendo en todos los casos la aprobación requerida para cada uno de los procesos.

Por tanto, solicita que sus argumentaciones sean debidamente tomadas en consideración y se concluya, en definitiva, que no corresponde aplicar sanciones a la Isapre.

En el primer otrosí de su presentación, señala que acompaña copia de registros de archivos aprobados y personería de su representante, pero ninguno de estos documentos fue remitido en el correo electrónico mediante el cual envió su escrito de descargos.

En el segundo otrosí, solicita se tenga presente que la corrección de los archivos maestros está consagrada tanto en el Compendio de Información como en la Circular IF/N°422 citada.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre se hace presente, en primer lugar, que la circunstancia que el rechazo de los archivos sea una posibilidad prevista en el sistema de transferencia de archivos, de ninguna manera implica que los errores detectados de manera inmediata y automática a través de la "validación de datos" o luego, a través de la "validación contenido experto", no puedan ser objeto de reproche a la Isapre, independientemente que con posterioridad la Isapre efectúe la corrección y reproceso del archivo rechazado.

6. Que, asimismo, procede rechazar las alegaciones de la Isapre relativas a que los errores detectados tuvieron su origen en la implementación de mejoras, de un nuevo sistema y/o de un nuevo proceso, y que lo ocurrido debe considerarse un hecho aislado

dentro de un proceso de optimización continua, toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar las acciones y medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus afiliadas/os, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de la implementación de nuevos procesos o sistemas, como asevera la Isapre que habría ocurrido en este caso, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

7. Que, por lo demás, tal como quedó consignado en el oficio de cargos, las inconsistencias detectadas no fueron hechos aislados, sino que se trató de situaciones reiteradas que se venían produciendo a lo menos desde la remisión de la información correspondiente al período enero de 2024. En efecto, en enero de 2024 se constató una diferencia de M\$79.156 entre el saldo registrado en el Informe Complementario y el saldo informado en el inventario correspondiente; en febrero de 2024, de -M\$6.707; en marzo de 2024, de M\$77 y M\$1.010; en abril de 2024, de M\$70 y en junio de 2024, de M\$412. Además, en mayo de 2024 se detectó una inconsistencia en la presentación del RUT de un prestador con saldo negativo, que afectó la secuencia 28 "Cuentas por pagar a Clínicas, Centros Médicos, Hospitales y otras instituciones de salud".

8. Que, en cuanto a la corrección efectuada por la Isapre al sistema cuya implementación habría originado los incumplimientos observados, se trata de acciones posteriores a las infracciones constatadas, que no la eximen de responsabilidad respecto de dichos incumplimientos.

9. Que, por último, cabe señalar que no es efectivo lo aseverado por la Isapre en sus descargos en orden a que los archivos observados fueron cargados y/o aceptados dentro de plazo, toda vez que de conformidad con la Circular IF/N°422, de 13 de enero de 2023, que modificó el numeral 3 "Detalle de las obligaciones afectas a garantía", del Título III del Capítulo III del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de esta Superintendencia, *"estos archivos deberán ser remitidos mensualmente a esta Intendencia, a más tardar, el último día del mes siguiente al que se informa"*, plazo que tratándose de los inventarios correspondientes al Informe Complementario de agosto de 2024, expiraba el lunes 30 de septiembre de 2024.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos expuestos por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

11. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere"*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado"*.

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, pero considerando que es la primera vez que se reprocha a la Isapre ESENCIAL S.A. incumplimientos en esta materia, se estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 100 UF.

13. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre ESENCIAL S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por incumplimiento de lo establecido en el Título II "Operación del Sistema de Transferencia de Archivos" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información y en la Circular IF/N°422, de 2023, que imparte instrucciones sobre archivos maestros de deudas afectas a garantía, al haber remitido en forma reiterada inventarios con saldos que no coincidían con el valor registrado en la secuencia respectiva del informe complementario.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio

web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

MDCR/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre ESENCIAL S.A.
- Subdepartamento Fiscalización Financiera
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-9-2024