

Enero 2012

## FISCALIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE EXCESOS DE COTIZACIÓN EN FONASA

### I.- ANTECEDENTES GENERALES:

Durante los meses de septiembre y diciembre de 2011 el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios realizó dos exámenes destinados a examinar la tramitación y devolución de excesos de cotización que administra el FONASA.

Este proceso se encuentra definido en la Resolución Exenta 3E/N°4599 de fecha 26 de diciembre de 2008 del FONASA y comprende el procedimiento establecido por esa institución para la tramitación y pago de los excesos de cotización a sus afiliados o a sus empleadores, considerando que los excesos se originan por doble pagos de cotización, error en el porcentaje de descuento, cotizaciones mayores al máximo imponible, licencias médicas, relación laboral inexistente, renuncia a pensión de vejez anticipada, por errores en sus planillas de cotización, pago de cotizaciones a nombre de trabajadores de otros empleadores, fallecimiento del cotizante y otros.

### II.- OBJETIVO

Con la ejecución de este proceso de fiscalización, la Superintendencia de Salud contribuye a resguardar los derechos de las personas cotizantes, revisando que la tramitación y devolución de los excesos de cotización que les pertenecen, sea efectuada en forma correcta por parte del FONASA.

### III.- METODOLOGIA

En los exámenes de las devoluciones tramitadas se seleccionaron 55 solicitudes pagadas en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2011, verificando documentalmente los plazos incurridos desde la tramitación inicial hasta el pago definitivo que correspondía a cada solicitante.

### IV.- RESULTADOS DE LA FISCALIZACION:

Como resultado general de la fiscalización realizada, se comprobó que en 6 casos los plazos de devolución superaron los 80 días hábiles contados desde su presentación, hasta el giro del cheque respectivo.

Respecto de los referidos plazos, el FONASA informó que esta demora obedecía a solicitudes recibidas en diferentes sucursales que no eran remitidas en forma inmediata al nivel central para su resolución, tramitándose en su mayoría dentro de los 60 y 90 días definidos internamente, traducándose en un avance significativo en relación a los plazos registrados en el año 2010, agregando que, sin perjuicio de ello, continúan implementando mejoras al proceso para disminuir los tiempos de respuesta a sus afiliados.

En vista de lo anterior, mediante un oficio, la Superintendencia recomendó al referido Servicio que continuara implementando mejoras en su procedimiento de tramitación y devolución de las cotizaciones percibidas en exceso, con el propósito de disminuir sus plazos de resolución.

