



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

562

Santiago, 08 AGO 2006

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005 de Salud; la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República y la Resolución Exenta N° 1 de 2005 de la Superintendencia de Salud,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que, en ejercicio de la antedicha función, con fecha 10 de abril de 2006 se dispuso una fiscalización a la Isapre Sfera S.A. sobre el registro contable de sus obligaciones con beneficiarios y prestadores de salud, correspondiente al período comprendido entre los años 2001 y 2005.

En el transcurso de dicho proceso de supervigilancia se constató que la isapre aplicaba un procedimiento irregular de emisión y revalidación de cheques a la orden, por concepto de devolución de excesos de cotización, los que posteriormente eran endosados a empleados de la misma isapre, siendo cobrados por éstos. A mayor abundamiento, el Directorio de la Isapre Sfera S.A. comunicó personalmente tal situación a este Organismo de Control con fecha 13 de abril de 2006, acompañando documentación que daba cuenta de la irregularidad descrita.

- 3.- Que, por otra parte, con ocasión del ejercicio de sus funciones fiscalizadoras generales, esta Intendencia tomó conocimiento de que en algunos de dichos procesos de devolución masiva de excesos de cotización se habría reemplazado el contenido de las cartas dirigidas a los afiliados, adjuntándose información publicitaria en vez de los cheques correspondientes, según lo reconoce la propia institución de salud en su escrito de contestación de la demanda del juicio laboral caratulado *con Isapre Sfera S.A.*, rol N° 2119-2006, en actual tramitación ante el 6° Juzgado del Trabajo de Santiago.
- 4.- Que esta Intendencia representó a la Isapre Sfera S.A. la infracción citada precedentemente, mediante los Ordinarios IF/N° 3562 de 25 de abril de 2006, IF/N° 4096 e IF/N° 4097, ambos de 12 de mayo de 2006, instruyéndole que reconociera en su contabilidad la sustracción de fondos de que fue objeto, registrándola como pérdida patrimonial, reflejando a su vez la Garantía correcta relativa a las deudas pendientes, las que se habían rebajado producto de las citadas irregularidades. Por otra parte, se ordenó el pago de los excesos de cotización y la implementación de controles internos con el objeto de cumplir estrictamente la normativa vigente, y finalmente, se hizo presente que las irregularidades detectadas podían ser objeto de sanciones administrativas, por lo que se requirió a la institución de salud que efectuara los descargos correspondientes.

- 5.- Que Sfera S.A. respondió mediante carta de fecha 25 de mayo de 2006, señalando que informó las deficiencias e irregularidades indicadas en los oficios antedichos con el sólo ánimo de transparencia y en el cumplimiento de los deberes y obligaciones que le impone la normativa y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. Agrega que, en tal sentido, el directorio de dicha institución comunicó tales situaciones que afectaban el correcto ejercicio de la administración de la isapre, las que se corrigieron al implementar todas las instrucciones emitidas por este Ente Fiscalizador, sin perjuicio de haber cambiado a todos los involucrados en la administración de la empresa, incluyendo al Gerente General.

Por lo expuesto, solicita que no se le aplique sanción alguna que afecte el patrimonio de esa institución de salud, ya que se están realizando todos los esfuerzos por sacar adelante a la isapre.

- 6.- Que, al respecto, cabe señalar que la Circular N° 39 de 1997 de la ex Superintendencia de Isapres, en lo referente al proceso de devolución de los excesos de cotización a los afiliados y ex afiliados, dispone en su N° 1.3 que: *"Para hacer efectiva la devolución, la isapre deberá extender un cheque nominativo a nombre del afiliado por el total de las cotizaciones en exceso adeudadas, remitiéndolo por correo certificado al último domicilio registrado en la Institución, junto a una carta explicativa que indique los motivos y el detalle de la devolución"*.

A su vez, el N° 2.3 agrega que: *"Para dar cumplimiento a lo señalado en los puntos 2.1 y 2.2 precedentes, la isapre deberá remitir una carta, de acuerdo al formato adjunto en el anexo N°2 por correo certificado, al último domicilio registrado antes de la desafiliación o desahucio del contrato del afiliado, en la que se le informe la existencia de las cotizaciones pagadas en exceso y el monto de las mismas. La carta a la que se refiere el párrafo anterior, tendrá que requerir al ex-afiliado que concurra a las oficinas de la Institución, o a una en particular, a retirar un cheque nominativo, a su nombre, por el total de lo adeudado, dentro del plazo de 30 días, contado desde la fecha de su expedición"*.

En el mismo orden de ideas, la misma Circular continúa señalando que: *"Para efectos de facilitar las eventuales fiscalizaciones que se practiquen sobre esta materia, las isapres deberán mantener los correspondientes respaldos de correo certificado"*.

- 7.- Que, de tal modo, la situación expuesta en los oficios señalados anteriormente constituye una grave infracción a la normativa vigente, toda vez que se trata de una acción dolosa y concertada de varios empleados de la isapre para apropiarse de dineros destinados a solucionar obligaciones con beneficiarios y ex beneficiarios de la institución, incluyendo, en algunos casos, el envío de las cartas respectivas con información publicitaria en su interior, lo que sólo pudo tener por objeto la elaboración de la nómina de correo respectiva, para que la institución de salud apareciera cumpliendo formalmente la normativa vigente.

A su vez, tales infracciones se cometieron sostenidamente en el tiempo, ya que fueron detectadas irregularidades en los procesos de envío de cheques de marzo y abril de 2004, por un monto de \$5.422.525, que afectó a 230 cotizantes y ex cotizantes; la revalidación de documentos de septiembre del mismo año, por \$1.635.691, correspondiente a 14 afiliados; y en el proceso de revalidación de cheques de noviembre de 2005, por un valor de \$3.278.163, lo que abarcó a 69 cotizantes.

A mayor abundamiento, esta Intendencia cuenta con una importante muestra de las fotocopias de los cheques endosados y cobrados por empleados de la isapre, lo que demuestra una absoluta falta de control de los procesos internos de dicha institución de salud, significando incluso que tales irregularidades debieran ser denunciadas

por el Directorio en pleno de la Isapre Sfera S.A., toda vez que, según se expuso en los descargos de la institución, incluso el Gerente General de la empresa fue removido de su cargo por la grave situación interna por la que atraviesa la isapre.

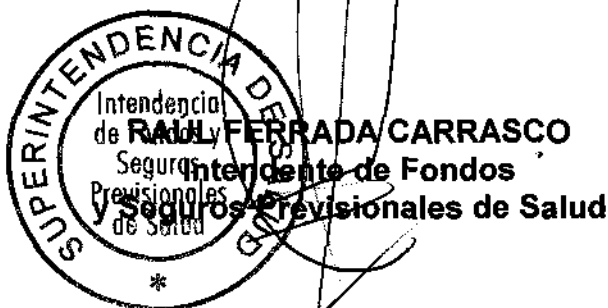
- 8.- Que, en consecuencia, a juicio de esta Intendencia, la actitud permanente y deliberada de esa isapre en el desvío de fondos destinados al pago de excesos de cotización, y la falta de supervisión de sus procesos internos de devolución de dineros a los afiliados y ex afiliados, constituye una gravísima infracción de la normativa vigente, lo que amerita la aplicación de una sanción.
- 9.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

- 1.- Impónese a la Institución de Salud Previsional Sfera S.A., una multa ascendente a 1000 U.F. (mil Unidades de Fomento), por la emisión y revalidación de cheques a la orden por concepto de excesos de cotización de los afiliados y ex afiliados de la institución, en los procesos de devolución masiva de los años 2004 y 2005.
- 2.- El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

El valor de la Unidad de Fomento será la que corresponda al del día del pago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



~~ENP/MPA/GRG~~
DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Sfera S.A.
 - Fiscalía
 - Intendencia Fondos y Seguros
 - Depto. Control Financiero y GES
 - Subdepto. Control Financiero
 - Secretaría Ejecutiva
 - Of. de Partes
- P/FIS: Multa Sfera (cheques irregulares excesos)