



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 397**

**SANTIAGO, 30 SET. 2014**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Circular IF/N° 1, de 31 de marzo de 2005, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones para la cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud a los afiliados; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en ejercicio de dicha función y con el objeto de examinar el proceso de determinación y notificación de las deudas de cotización de acuerdo con la normativa vigente, se realizó una fiscalización a la Isapre Banmédica S.A., entre los días 22 de abril y 9 de mayo de 2014.
3. Que, del examen efectuado, se pudo constatar que la Isapre había determinado erróneamente las deudas de cotizaciones respecto de un afiliado, al haber considerado para dicho cálculo, montos de cotizaciones pactadas correspondientes a otro afiliado, adscrito a la Isapre Vida Tres S.A., y además, con fechas 14 de febrero y 11 de marzo de 2014, le había enviado cartas de cobranza por dichas supuestas deudas del afiliado.

Sobre el particular, la Isapre informó a través de correo electrónico de 28 de abril de 2014, que la deuda generada erróneamente ascendió a la suma de \$10.866.520.

4. Que, mediante Oficio Ord. IF/N° 3839, de 28 de mayo de 2014, se le representó la irregularidad a la Isapre, se le impartieron instrucciones y además se le formuló el siguiente cargo: "Incumplimiento de la normativa impartida a través de la Circular IF/N° 1, de fecha 31 de marzo de 2005, por cuanto la Isapre determinó erróneamente deudas de cotizaciones que no correspondían y que fueron notificadas al afiliado".
5. Que, en sus descargos, evacuados mediante presentación de fecha 11 de junio de 2014, la Isapre argumenta que el caso observado fue regularizado tan pronto tomó conocimiento del error en que había incurrido, sin que se haya causado perjuicio alguno al afiliado involucrado, a quien con fecha 24 de abril de 2014, se le remitió carta a través de correo electrónico, informándole que la situación ya se encontraba debidamente corregida.

Sostiene que el problema se produjo porque en el mes de diciembre de 2013, las secuencias de los FUN utilizadas en su sistema de venta sin papel alcanzó la misma secuencia de los FUN tradicionales (físicos), correspondientes al mes de octubre de 2011, lo cual generó que su proceso de cierre mantuviera vigentes dos FUN distintos, produciéndose por este motivo el cargo de cotizaciones al afiliado afectado, desde esa fecha.

Agrega que este problema fue detectado rápidamente y por ello se realizó una actualización de la versión del sistema de venta sin papel, a comienzos del mes de enero de 2014, incorporando el uso de una sola secuencia para todo tipo de ventas (sin papel y física), con la validación de la Isapre respectiva, evitándose la producción de nuevos casos erróneos; sin embargo, no fue posible anticipar que dicha situación generaría cargos de cotizaciones en el sistema de cálculo de deudas.

Por último, se refiere a las medidas que ha dispuesto para evitar que a futuro vuelvan a producirse situaciones como las observadas, y solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción a la Isapre, atendida la entidad mínima de la infracción en que se ha incurrido, y reiterando las restantes argumentaciones expuestas.

6. Que, en relación con las alegaciones de la Isapre, cabe señalar, en primer lugar, que el incumplimiento detectado, es un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, y que además le es imputable, toda vez que constituye una obligación permanente de las Isapres el adoptar todas las medidas que sean necesarias para que sus procesos y sistemas se ajusten y den cumplimiento a la normativa vigente, y a los contratos suscritos con sus afiliados.
7. Que, específicamente en este caso, la Isapre tenía la obligación a mantener un control y monitoreo constante de los contratos de salud y la cobranza de cotizaciones, y en este sentido debió haber realizado los ajustes e implementado las medidas que hubiesen evitado la situación que con posterioridad se detectó en la cobranza de cotizaciones respecto del afiliado afectado.
8. Que, la normativa vigente no establece excepciones en cuanto al control que deben mantener las Isapres, tanto en su proceso de determinación como de notificación de deudas, por lo tanto siempre deben garantizar la exactitud de éstas, para no vulnerar los derechos de los afiliados y las consecuencias que se deriven de su notificación, sin perjuicio que el origen de la desviación fue de exclusiva responsabilidad de la Isapre, involucrando un error sistémico que cruzó las bases de datos de dos instituciones distintas.
9. Que, por último, si bien en este caso no se materializó el cobro y/o el pago de todo o parte de la deuda erróneamente determinada y notificada, y que en este sentido no existió un perjuicio patrimonial efectivo; lo cierto es que la Isapre sí registró e informó al afectado como deudor de dichas sumas, y además le despachó cartas de cobranza requiriéndole el pago de éstas, de manera tal que es un hecho indiscutible que existió el cobro extrajudicial de sumas que no correspondía exigir, situación que a lo menos configuró un menoscabo moral para el cotizante, quien además consta que efectuó una denuncia respecto de su caso en un medio escrito de circulación nacional, dando cuenta de su molestia y de la tardanza de la Isapre en solucionar este problema.
10. Que, por tanto, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se estima que las alegaciones de la entidad fiscalizada, no permiten eximirla de responsabilidad frente al incumplimiento constatado.
11. Que, el inciso 1º 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".
12. Que, por tanto, en virtud del precepto legal citado y teniendo presente que la Isapre, infringió la normativa sobre cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud, al determinar y notificar erróneamente deudas de cotizaciones que no correspondían, respecto de un afiliado y por un monto de \$10.866.520, esta Autoridad estima que esta infracción amerita la sanción de multa.

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

**RESUELVO:**

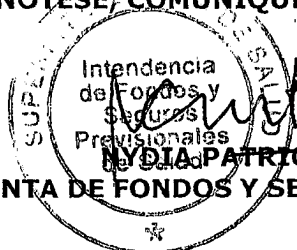
1. Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por haber incumplido la normativa sobre cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud, al determinar erróneamente deudas de cotizaciones y notificar estos cobros indebidos a un afiliado.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

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

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [dmuñoz@superdesalud.gob.cl](mailto:dmuñoz@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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,**



**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

  
CUI/MDA/LIB/EPL  
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

I-16-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 397 del 30 de septiembre de 2014, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 07 de octubre de 2014

