



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

439

SANTIAGO, 23 DIC. 2015

**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° 215, de 29 de abril de 2014, que Imparte Instrucciones a las Isapres sobre la Obligación de Informar los Instrumentos de Pago Pendientes de Cobro; Circular IF/N° 226, de 9 de septiembre de 2014, que Imparte Instrucciones sobre el Tratamiento de la Cuenta de Cotizaciones Percibidas en Exceso; Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República;

**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 facultad se fiscalizó a la Isapre Banmédica S.A., entre los días 16 y 18 de febrero de 2015, con el objeto de examinar el registro contable de excesos y la difusión de los documentos pendientes de cobro. Al efecto, se examinó el registro contable de los excesos que se regularizaron en conformidad con la Circular IF/N° 226, y la aplicación web disponible de acuerdo con lo exigido por la Circular IF/N° 215, constatándose que había omitido en su aplicación web la información de algunos documentos de cobro, que presentaban el estado "anulado". Además, mediante correo electrónico de 24 de febrero de 2015, la Isapre informó que existían 324 documentos, correspondientes al año "2010, por un monto de \$11.187.424 que no habían sido registrados en la página web, debido a que en el sistema contable se registraban con estado "anulado", ya que correspondían al saldo inicial con el cual se empezó a utilizar el sistema contable actual (SAP), lo que impidió su correcta publicación en la página web.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 1006, de 26 de febrero de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento de la obligación establecida en Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información y disposiciones transitorias de la Circular IF/N°226, en orden a disponer en su aplicación disponible en la página WEB la información sobre los documentos pendientes de cobro que habían sido traspasados a ingresos y se reconocieron en el saldo al 31 de diciembre de 2014".

4. Que en sus descargos presentados con fecha 12 de marzo de 2015, la Isapre expone que a contar del 1° de septiembre de 2014, publicó las aplicaciones web que estarían disponibles de conformidad con lo instruido por la Circular IF/N° 215, habiendo realizado un importante esfuerzo para llevar a cabo la conciliación del estado de los documentos históricos, para informar correctamente los documentos pendientes de cobro.

Agrega que por tratarse de una nueva regulación, que involucraba procesos masivos de devolución de excesos, la Isapre debió definir ciertos criterios en relación con la entrega de información a sus afiliados, lo que favoreció que se produjeran errores mínimos.

Añade que de la revisión efectuada por la Isapre, luego de haberse reunido con esta Superintendencia, se detectaron los 324 casos señalados en el oficio de cargos, los cuales al día 24 de febrero de 2015, ya se encontraban corregidos, y que representaban el 0,16% de los casos informados, y apenas el 0,29% del monto total a devolver.

Sostiene que ninguno de los casos detectados causó perjuicio a los afiliados, que actualmente la información se encuentra correctamente cargada en la página web, y que con fecha 11 de marzo de 2015 envió cartas a los 324 afiliados afectados, indicándoles que se encontraba disponible en dicha página, la información relativa a sus documentos pendientes de cobro. Adjunta nómina de correos.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier sanción.

5. Que por su parte, se fiscalizó a la Isapre Banmédica S.A., entre los días 10 y 17 de abril de 2015, con el objeto de examinar el proceso de traspaso de excedentes de cotización, considerando los inventarios al 31 de diciembre de 2014, 31 de enero y 28 de febrero de 2015. En dicha ocasión se pudo constatar que la Isapre omitió publicar en la aplicación de su portal web, la información de los documentos pendientes de cobro, correspondientes al uso de excedentes.
6. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 2540, de 12 de mayo de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

“Incumplimiento de la obligación establecida en Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, en orden a disponer en su aplicación disponible en la página WEB la información sobre los documentos pendientes de cobro”.

7. Que en los descargos presentados con fecha 27 de mayo de 2015, la Isapre arguye que la omisión se produjo debido a que prácticamente la totalidad de los pagos realizados a los afiliados, y que tienen su origen en un cargo a la cuenta corriente de excedentes, se realizan a partir de una solicitud de reembolso, y por tanto son clasificados como motivo de pago “reembolso” y no como “excedente”.

Agrega que de una revisión exhaustiva de los casos que pudiesen haberse visto afectados por la omisión, en definitiva se detectó que se trataba de 11 casos, y que con fecha 22 de mayo de 2015, envió carta a las personas involucradas, informándoles sobre los cheques caducos y la emisión de nuevos documentos. Adjunta cartas y nómina de correos.

En relación con los ex afiliados respecto de los cuales no se encontraba disponible la información, señala que esta situación también se produjo porque interpretó que, conforme lo establece la Circular IF/Nº 215, la obligación de informar consideraba únicamente a los afiliados y empleadores, y no a los afiliados no vigentes. Este criterio se sustentaba en que cada vez que esta Superintendencia ha extendido una obligación a “afiliados no vigentes”, lo ha señalado expresamente, y en que las normas que establecen obligaciones deben ser interpretadas restrictivamente.

Además, hace presente que con anterioridad a la incorporación de la información de los ex afiliados al sitio web de la Isapre, éstos podían consultar acerca de los documentos pendientes de pago, en cualquier sucursal de la Isapre o a través de servicio de “Call Center”, por lo que en todo momento han existido otras vías disponibles para obtener esta información.

Señala que el cumplimiento de esta nueva regulación, ha involucrado un gran desarrollo interno, lo que ha favorecido la generación de diferencias interpretativas y errores mínimos.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier sanción.

8. Que por otro lado, se fiscalizó a la Isapre Banmédica S.A., entre los días 11 y 29 de mayo de 2015, con el objeto de examinar el proceso de devolución masiva de las cotizaciones percibidas en exceso al 31 de diciembre de 2014, constatándose que omitió en su aplicación web, la información de dos documentos pendientes de cobro, respecto de un afiliado.
9. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 3478, de 19 de junio de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento de la obligación establecida en Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, en orden a disponer en su aplicación disponible en la página WEB la información sobre los documentos pendientes de cobro".

10. Que, en los descargos presentados con fecha 6 de julio de 2015, expone que los referidos documentos se encontraban caducados luego de haber sido revalidados con anterioridad por la Isapre, razón por la cual dichos movimientos no se veían reflejados en línea en la aplicación web.

Agrega que los dos casos observados, sumados a los demás casos detectados por la Isapre, representan tan sólo el 0,16% dentro de un universo de 194.273 documentos pendientes de cobro, y los montos involucrados, apenas un 0,00068% del monto total a devolver por parte de la Isapre.

Además, señala que ninguno de los casos detectados generó perjuicios para el afiliado, y que actualmente la información se encuentra correctamente cargada en la página web.

Finalmente, se refiere a las medidas que ha adoptado con el fin de asegurar la consistencia de la información, y garantizar la difusión correcta, íntegra y oportuna de los documentos pendientes de cobro.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier sanción.

11. Que, no obstante haberse originado en tres fiscalizaciones diferentes y haberse formulado cargos por separado, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los tres procedimientos sancionatorios iniciados con ocasión de las infracciones a que se ha hecho referencia, por tratarse de la misma materia e involucrar a una misma entidad fiscalizada.
12. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que los incumplimientos detectados son hechos ciertos y reconocidos por la propia institución, que infringen instrucciones específicas impartidas por esta Superintendencia, no habiendo la Isapre dispuesto oportunamente medidas eficaces de control y coordinación interna, y externa, que garantizaran la calidad e integridad de la información que debía estar disponible en su página web.
13. Que, sobre el particular, se debe hacer presente que la Circular IF/Nº215, inició su vigencia en septiembre de 2014, sin perjuicio que en el caso específico de los excesos pendientes de cobro, los movimientos anteriores y documentos contables que los respaldaban debían estar correctamente identificados como prueba del control, que se requiere para la elaboración de sus estados financieros e inventarios que acreditan cada documento.
14. Que en cuanto al volumen de casos irregulares detectados en cada una de las fiscalizaciones, y a la alegación en orden a que no se causó perjuicios a los afiliados, cabe señalar que el artículo 220 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud, no establece un umbral mínimo de casos o porcentajes de incumplimiento, ni tampoco establece

como requisito sine qua non para sancionar a una Isapre, el hecho que se haya causado un perjuicio efectivo o concreto a los afiliados.

Con todo, hay que tener presente que de no mediar las fiscalizaciones descritas en la presente resolución, la omisión de la información que en cada una de ellas se detectó, se habría mantenido en forma indefinida, vulnerando el derecho de los afiliados a que esa información estuviese disponible para ellos, en la página web de la Isapre.

15. Que, en cuanto a la alegación de que parte de las omisiones se deben a que la Isapre interpretó que la obligación de informar de conformidad con la Circular IF/Nº 215, sólo consideraba a los afiliados y empleadores, y no a los afiliados no vigentes; procede desestimarla, toda vez que no se ajusta al tenor ni a la finalidad de dicha normativa.
16. Que, en efecto, dicha Circular "Imparte Instrucciones a las Isapres sobre la Obligación de Informar los Instrumentos de Pago Pendientes de Cobro", sin distinguir ni establecer ninguna diferencia en el tratamiento que debe darse a los afiliados según si se mantienen vigentes o no en la Isapre. No hay ninguna disposición de dicha Circular de la que se desprenda tal distinción o diferencia, sin perjuicio que habría constituido una ostensible discriminación arbitraria el que esta Superintendencia, hubiese eximido a la Isapre de la obligación de informar sobre los instrumentos de pago pendientes de cobro, respecto de aquellos cotizantes que a la época de implementación de la aplicación en el portal web, ya se encontraban desafiliados de la Isapre.
17. Que, por otro lado, se trata de créditos que se generaron en circunstancias que las personas tenían la calidad de cotizantes o afiliados vigentes en la Isapre, por lo que no se vislumbra cual podría ser la razón jurídica para haber establecido diferencias, por el hecho sobreviniente de desafiliarse o ser desafiliado el cotizante.
18. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho que ésta incurrió en las faltas que se le imputan, por lo que se desestiman sus descargos.
19. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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"*.
20. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales e instrucciones citadas, y teniendo presente la entidad y naturaleza de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan una multa de 300 UF.
21. 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 300 UF (trescientas unidades de fomento), por infracciones a la obligación de informar los documentos pendientes de cobro, en su portal web institucional.
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 Nº 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 [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**



*AM*

**ANA MARÍA ANDRÁDE WARINKEN**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

*[Handwritten signature]*  
MIB/MPA/HRA/EPL  
DISTRIBUCIÓN:

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

I-9-2015  
I-22-2015  
I-31-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 439 del 23 de diciembre de 2015, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 28 de diciembre de 2015

*[Handwritten signature]*  
Carolina Canessa Méndez

MINISTRO DE FEM



