



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 34

SANTIAGO, 03 FEB 2017

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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 facultad se fiscalizó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., entre los días 30 de junio y 17 de julio de 2016, con el objeto de examinar el segundo proceso de devolución masiva semestral realizado en el mes de marzo de 2016, y el seguimiento de las instrucciones referidas a la difusión de la información a los beneficiarios en la aplicación web de la Isapre, constatándose entre otras irregularidades, que:
 - a) Mantenía excesos pendientes de devolución correspondientes a un inventario de cuentas en análisis, que al 31 de marzo de 2016 comprendía \$14.757.031 (713 destinatarios) por excesos generados, y \$730.626 (6 destinatarios) por documentos caducados.
 - b) En seis casos las cartas correspondientes a la comunicación de la devolución masiva de excesos al 31 de marzo de 2016, fueron enviadas a domicilios distintos al último registrado por los afiliados o ex afiliados.
3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/Nº 4901, de 10 de agosto de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló los siguientes cargos:
 - a) Incumplimiento de la obligación de notificar y efectuar la devolución oportuna de los excesos de cotización adeudados de acuerdo a lo establecido en el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, en cuanto al plazo para efectuar la devolución masiva semestral y las notificaciones correspondientes.
 - b) Incumplimiento de las obligaciones contenidas en el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, al remitir a los cotizantes las comunicaciones de los excesos a domicilios erróneos.

4. Que, en sus descargos presentados con fecha 25 de agosto de 2016, la Isapre expone, en relación con el primer cargo, que en el análisis de la cuenta operacional de Excesos, que en forma permanente desarrolla la respectiva área de la Isapre, se pueden detectar situaciones que requieran una revisión más exhaustiva de los registros abonados y disponibles para pago, y que pueden corresponder a una eventual anomalía, y, en este contexto, argumenta que la facultad de supeditar a un análisis a un grupo de acreedores, como sucedió en este caso, es un derecho que tiene toda compañía, en tanto sus obligaciones pudiesen estar afectadas por errores que le pudiesen originar perjuicios materiales.

Al respecto, sostiene que en este caso en particular, los registros que quedaron en análisis fueron los siguientes: pensionados que tenían un tope máximo de salud distinto al que les correspondía (223 casos); registros menores al mínimo, que no fueron reportados en el ítem de conciliación de pagos que les correspondía (31 casos); y registros afectados por diferencias pendientes de pago, debido a una devolución parcial y/o una compensación parcial de deudas (249 casos).

Además, alega que estos registros en análisis, fueron liberados paulatinamente, y que, en definitiva, del total de sus obligaciones por excesos calculadas al 31 de diciembre de 2015, sólo dejó en análisis un 0,25 %, por las fundadas razones que ha expresado.

5. Que, en cuanto al segundo cargo, la Isapre acompaña los documentos que respaldarían que en cinco de los seis casos observados, despachó las cartas certificada al último domicilio informado por los afiliados.

Respecto del sexto caso, si bien señala que la comunicación se envió al último domicilio registrado en la base de datos de la Isapre, reconoce que por un error de la funcionaria encargada de recibir y procesar la recepción de la carta de desafiliación que presentó el cotizante, no se ingresó esta información en el sistema.

Hace presente que en ningún momento ha existido ánimo por parte de la Isapre, de notificar en un domicilio que no haya estado debidamente actualizado.

Conforme lo señalado, solicita se tenga por formulados descargos y que sus argumentos sean debidamente tomados en consideración al momento de evaluar y decidir las acciones que corresponda, pudiendo concluir en definitiva que no corresponde en los hechos aplicar sanción en contra de la Isapre, o en caso contrario, aplicar aquella de la menor entidad que sea posible.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar, en primer término, que ésta reconoce que mantenía excesos de cotizaciones pendientes de devolución, que debieron haberse incluido en el proceso de devolución masiva semestral efectuado en marzo de 2016, y, por tanto, es un hecho cierto y reconocido por la propia entidad fiscalizada, que infringió las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en esta materia, en el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, y en particular, lo establecido en el inciso segundo en orden a que *"el saldo afecto a devoluciones masivas debe incluir todos los excesos pendientes de devolución como también aquellos montos registrados en documentos que se encuentran caducados provenientes de devoluciones masivas o por solicitud directa de ejercicios anteriores"*, y lo instruido en el numeral 1 del inciso sexto, que dispone: *"Los valores que no fueron transferidos vía electrónica y que se mantienen como cotizaciones percibidas en exceso formando parte del Registro Individual y del saldo contable de cada ejercicio, deberán ser devueltos a las personas involucradas, hasta el 30 de septiembre de cada año, para el saldo acumulado a junio del año en curso. Del mismo modo, se procederá a una segunda devolución masiva, hasta el 31 de marzo de cada año, para el saldo acumulado a diciembre del año anterior"*.

7. Que, en cuanto los motivos expuestos por la Isapre para no haber dado cumplimiento a dichas instrucciones, se debe hacer presente que la normativa infringida no establece excepciones, y, en todo caso, es obligación de la Isapre el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento en tiempo y forma a la normativa e instrucciones que se le impartan, y, en este sentido debió disponer de las medidas necesarias para que el análisis de los registros de obligaciones correspondientes a excesos de cotización, que pudiesen haber presentado errores o anomalías, se efectuara y concluyera antes del vencimiento del plazo previsto para su devolución masiva.
8. Que, en cuanto al segundo cargo, se acoge las alegaciones de la Isapre respecto de cuatro casos en relación con los cuales acompañó un instrumento denominado "Solicitud de Remisión de Documentos", firmado por los cotizantes, en el que éstos informaron el nuevo domicilio al que se les enviaron las comunicaciones.
9. Que, por el contrario, se desestima los descargos respecto del caso en relación con el cual se acompaña un FUN N° 8 (modificación de la cotización pactada), toda vez que si bien en este documento aparece el domicilio al que fue enviada la carta certificada, no cuenta con la firma del cotizante, sino que sólo con del "habilitado isapre", por lo que no acredita que se trate del último domicilio informado por el afiliado.
10. Que, en cuanto al sexto caso, la Isapre reconoce que la carta se envió a un domicilio que no era el último registrado por el cotizante en su carta de desafiliación, situación que se habría originado en un error administrativo de una funcionaria que no ingresó esta información al sistema, y, por tanto, se trata de una irregularidad imputable a la Isapre.
11. Que, en consecuencia, con la sola salvedad de los cuatro casos respecto de los cuales la Isapre acreditó el envío de las comunicaciones al último domicilio informado por los cotizantes; las alegaciones y antecedentes acompañados por la Isapre, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones detectadas.
12. 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"*.
13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la entidad y naturaleza de las señaladas infracciones, esta Autoridad estima que las faltas ameritan una multa de 150 UF.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) por infracciones al procedimiento de devolución masiva de excesos pendientes.
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 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,


NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD




MIRA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-13-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 34 del 03 de febrero de 2017, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 06 de febrero de 2017




José Contreras Soto
MINISTRO DE FE