



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 300

SANTIAGO, 26 MAY 2020

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el Título II "Plazos para el cumplimiento de los requerimientos formulados en los procesos de fiscalización", y el Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el numeral 3 "Antigüedad de la Deuda con beneficiarios y prestadores", del punto 6 "Información sobre estructura y antigüedad de deuda con prestadores y beneficiarios", del Título III "Instrucciones relativas a la Garantía", del Capítulo III "Instrucciones de carácter económico y financiero", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, este Organismo de Control, con ocasión de la presentación del Informe Complementario al 31 de marzo de 2019, correspondiente a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., detectó que, en relación con el Informe Complementario al 31 de marzo de 2018, se había producido un importante incremento en el monto de las obligaciones con prestadores de salud, en los tramos de antigüedad "entre 3 y 5 meses" y "mayor a 12 meses", motivo por el cual, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 4571, de 17 de junio de 2019, se requirió a la señalada Isapre que, conjuntamente con que la "Información Base para el Cálculo de Indicadores de Patrimonio, Garantía y Liquidez", debía remitir los inventarios operacionales correspondientes a las obligaciones con prestadores de salud al 31 de mayo de 2019, incluyendo los distintos tramos en que se divide la antigüedad de la deuda, para cada secuencia de la 27 a la 34, y, además, un informe con la explicación de las variaciones ocurridas entre los ejercicios observados.
3. Que, sin embargo, la Isapre no remitió la información requerida en la oportunidad que debía hacerlo, sino que, con retraso, luego que se le representó su omisión y solicitó un nuevo plazo de entrega, para el 5 de julio de 2019, y, por otro lado, en el informe en que explicó la situación observada en el Ord. IF/Nº 4571, reconoció errores en la información reportada al 31 de marzo de 2019.
4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 5564, de 10 de julio de 2019, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

"1) Incumplimiento de lo establecido en el Capítulo IX, Procesos de Fiscalización de la Superintendencia de Salud a las Isapres y el Fonasa, Título II "Plazos para el cumplimiento de requerimientos formulados en los procesos de fiscalización" y Título

V, "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, por no entregar de forma oportuna la información solicitada durante la fiscalización así como la necesaria para certificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas, situación que impidió el normal desarrollo de la revisión en el plazo y condiciones definidas en el Oficio IF/N° 4571.

2) Incumplimiento de lo establecido en el Capítulo II, Archivos Maestros, Título III, "Instrucciones Relativas a la Garantía", del Compendio de Información, "Estructura de la información e instrucciones de llenado", numerando 3 "Antigüedad de la Deuda con beneficiarios y prestadores", por la entrega de información errónea a partir de los saldos informados en el "Informe Financiero Complementario".

5. Que, mediante presentación de 29 de julio de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, aseverando en relación con la primera irregularidad observada, que no ha sido su intención incumplir con los plazos ni desatender los requerimientos formulados por este Organismo de Control, y que, en este caso en particular, no dio respuesta dentro del plazo instruido, como consecuencia de una descoordinación entre las personas responsables, provocada por la gran cantidad de requerimientos y solicitudes de entrega de información a los que se ha encontrado afecta en el período, que coincidió con el inicio de un intenso período de fiscalizaciones paralelas por parte de esta Superintendencia, en materia de beneficios, de gestión de riesgos y financieras.

En el mismo orden de ideas, sostiene que la Isapre ha mantenido una conducta intachable a lo largo de los años; que no ha existido mala fe; que es la primera vez que incurre en este tipo de incumplimientos; que tan pronto como tomó conocimiento del retraso, solicitó un aumento del plazo y remitió la información, y que, por tanto, de acuerdo con la definición RAE de "entorpecimiento" y de "impedimento", en este caso no se ha verificado ninguna de estas acciones.

En cuanto a la segunda irregularidad observada, señala que ello obedeció a un lamentable error ocurrido en la planilla que se utiliza para hacer el reporte, información que fue corregida y que, tal como ocurrió en el caso de la primera irregularidad, no fue intencional.

En atención a lo expuesto, solicita se consideren sus descargos y que, en definitiva, se concluya que no corresponde aplicar sanción alguna a la Isapre.

6. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, se hace presente que los incumplimientos detectados, constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia institución, la que se ha limitado a indicar que dichas faltas no fueron intencionales, y que, en el primer caso, el retardo fue consecuencia de una descoordinación del personal encargado, y que, en el segundo, el error se produjo en la planilla que se utiliza para hacer el reporte.
7. Que, sin embargo, dichas alegaciones no eximen de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados, toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con su afiliados, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.
8. Que, además, en cuanto al incremento en los requerimientos y solicitudes de entrega de información a que hace referencia la Isapre, tampoco es una circunstancia que permita eximirla de responsabilidad, toda vez que es una situación a la que también se han visto expuestas otras Isapres, y no por ello, todas han dejado de cumplir dentro de plazo con la entrega de los antecedentes requeridos, y, por otro lado, siempre es posible, con antelación al vencimiento de un plazo, solicitar prórrogas del mismo, o hacer presente a este Organismo de Control, dificultades que se puedan estar experimentando en relación con la entrega de la información dentro de plazo.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
10. 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"*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado"*.
11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, y en particular, que, en el primer caso, la Isapre remitió la información luego que se le observó la omisión de la misma, y que, en el segundo, los errores no impactaron el cumplimiento del indicador de garantía, esta Autoridad estima que las sanciones que ameritan dichas faltas son las siguientes: una multa de 150 UF, por no haber entregado de forma oportuna la información que fue requerida, y una multa de 130 UF, por la remisión de información errónea a esta Superintendencia.
12. 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 no entregar de forma oportuna la información que le fue requerida, incurriendo en lo previsto en el Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", en relación con el Título II "Plazos para el cumplimiento de los requerimientos formulados en los procesos de fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.
2. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 130 UF (ciento treinta unidades de fomento) por la remisión de información errónea a esta Superintendencia, con infracción al numeral 3 "Antigüedad de la Deuda con beneficiarios y prestadores", del punto 6 "Información sobre estructura y antigüedad de deuda con prestadores y beneficiarios", del Título III "Instrucciones relativas a la Garantía", del Capítulo III "Instrucciones de carácter económico y financiero", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia.
3. 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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-26-2019).

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

4. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la

República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

5. 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,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

JVV/RLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

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

I-26-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 300 del 26 de mayo de 2020, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 01 de junio de 2020

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

