

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 398

SANTIAGO, 29 OCT. 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; y la Resolución N° 19, de 24 de marzo 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 19 de febrero y 18 de marzo 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 las siguientes irregularidades:
 - a) La Isapre omitió en su aplicación web, la información de 20 documentos pendientes de cobro correspondientes al año 2010.
 - b) En la consulta web no se publicaban aquellos documentos emitidos por un valor igual o inferior a 0,07 UF, por lo cual existían 10.751 documentos pendientes de cobro por un total de \$7.961.828, que no aparecían en dicha consulta.
 - c) Para los afiliados no vigentes, no se puede efectuar la consulta de documentos pendientes de cobro en la aplicación web dispuesta por la Isapre.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 1735, de 2 de abril de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

“Incumplimiento de la obligación establecida en la Circular IF/N° 215 de fecha 29 de abril de 2014 en orden a disponer en su aplicación disponible en la página WEB la información sobre los documentos pendientes de cobro”.
4. Que en sus descargos, presentados con fecha 17 de abril de 2015, la Isapre expuso, en relación con la situación señalada en la letra a) del considerando segundo, que ello se debió a que en esos 20 casos, no se pudo determinar correctamente en ese momento el RUT de los afiliados, por lo que se incorporaron a la base de datos con un ID genérico, agregando que se trata sólo de una parte de los más de 110.000 cheques emitidos en el período que va desde el año 2010 al 2014.

Respecto de la situación indicada en la letra b), argumenta que se adoptó la decisión de no informar en la aplicación web, los documentos emitidos por valores iguales o inferiores a 0,07 UF, para ser consistentes con la normativa, y en atención al hecho que en el proceso de abril de 2014, equivocadamente había emitido cheques por sumas inferiores a ese monto, lo que motivó críticas a la Isapre a través de los medios de comunicación, y la formulación de cargos en su contra por parte de esta Superintendencia.

En cuanto a la situación señalada en la letra c), argumenta que la consulta en la aplicación requiere del uso de una clave, por considerar la Isapre que se trata de información de carácter sensible o privada, y que los afiliados no vigentes pueden acceder a dicha información, sin necesidad de clave y sólo con su RUT, a través del canal de "autoconsulta" existente en todas las sucursales, atención de público o a través de "Golden Fone".

Solicita tener por formulados sus descargos, se tengan en consideración los argumentos expuestos y, especialmente, que las omisiones observadas fueron inmediatamente corregidas por la Isapre, además de haberse adoptado todas las medidas pertinentes para evitar que se produzcan a futuro.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar, en primer lugar, que la omisión en su aplicación web, de la información correspondiente a 20 documentos pendientes de cobro, es un hecho cierto y reconocido por la propia institución, y que infringe instrucciones específicas impartidas por esta Superintendencia.

En cuanto a la omisión de información correspondiente a documentos emitidos por valores iguales o inferiores a 0,07 UF, atendido que efectivamente se trata de documentos que no debieron ser emitidos, de conformidad con la normativa vigente y lo resuelto por esta Autoridad con anterioridad, se acogerá las alegaciones de la Isapre en este punto.

Respecto de la imposibilidad de consultar los documentos de afiliados no vigentes, cabe señalar que de acuerdo a las pruebas realizadas, no se podía acceder a la sucursal virtual ni solicitar por este medio una nueva clave, ya que bloqueaba el ingreso como un afiliado inexistente en la Isapre.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que de acuerdo con la Circular IF/Nº 215 y el Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, en su portal web institucional, la Isapre debía implementar "en un lugar destacado y de fácil acceso, la consulta que permita informarse sobre los instrumentos de pago que se encuentren pendientes de cobro y/o caducados para cada afiliado y empleador", y no una consulta interna o sucursal virtual que condicionara la entrega de la información sobre la existencia o no de documentos pendientes de cobro, a la obtención de una clave.

En cuanto a la reserva y privacidad de la información, hay que tener presente que la Circular IF/Nº 215 y el Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, establecen en lo pertinente que "el detalle de la información que se deberá entregar será de, a lo menos, el documento pendiente de cobro, el motivo que originó el pago y la forma cómo se puede solicitar que éste se emita nuevamente, en caso que haya caducado", de tal manera que a la fecha de la fiscalización, no se obligaba a las Isapres a informar los montos, sin perjuicio que la Isapre podía implementar con posterioridad a la consulta, las gestiones administrativas y de autenticación que correspondieran para agilizar la cobranza de los documentos.

6. Que, en consecuencia, salvo lo señalado respecto de la omisión de información correspondiente a documentos emitidos por valores iguales o inferiores a 0,07 UF, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho que ésta incurrió en la falta que se le imputa, en relación con las situaciones indicadas en las letras a) y b) del considerando segundo.

7. 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".
8. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales e instrucciones citadas, y teniendo presente la entidad y naturaleza de la infracción constatada, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 100 UF.
9. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

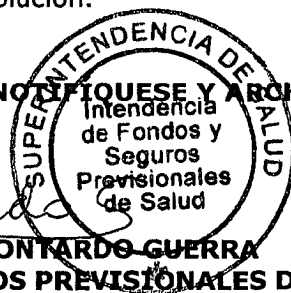
1. Impónese a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento), por incumplimiento de la obligación de mantener disponible en la aplicación implementada en su portal web institucional, la información sobre los documentos pendientes de cobro.
2. Se hace presente que el 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



Nydia Contardo Guerra

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

[Signature]
CTI/MEA/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-13-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 398 del 29 de octubre de 2015, 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, 03 de noviembre de 2015

