



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 591**  
**SANTIAGO, 25 NOV. 2013**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 196, 220 y demás pertinentes del D.F.L. Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Resolución Nº 49, de 25 de junio de 2013, de la Superintendencia de Salud, y la Resolución Nº 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 con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en el ejercicio de dicha función, y con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos establecidos por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, en adelante COMPIN, en el pago de los subsidios por incapacidad laboral reclamados de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del D.S. Nº 3/84, de Salud, se dispuso realizar una fiscalización a Isapre Cruz Blanca S.A., entre los días 22 de mayo y 6 de junio de 2013.
3. Que para dichos efectos se consideró una muestra de 166 resoluciones notificadas a la Isapre entre los meses de noviembre de 2012 y mayo de 2013, abarcando casos tramitados tanto en la Casa Matriz de la Isapre, como en las sucursales que dicha entidad mantiene en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.
4. Que, del examen efectuado en la sucursal de Talca, sobre una muestra de 15 casos, se pudo comprobar que en uno de ellos, la Isapre puso a disposición con 1 día hábil de retraso, el pago del subsidio por incapacidad laboral. En efecto, y habiéndose resuelto por la COMPIN que el pago del subsidio por incapacidad laboral fuera puesto a disposición del afiliado con fecha 14 de mayo de 2013, éste quedó disponible para el afiliado con fecha 15 de mayo de 2013.
5. Que por su parte, del examen efectuado en la sucursal de Punta Arenas, sobre una muestra de 15 casos, se comprobó que en uno de ellos, que comprendía el pago de 19 licencias, la Isapre puso a disposición de manera extemporánea, el pago de los subsidios resueltos a favor del afiliado. En efecto, y habiéndose dictaminado por la COMPIN que el pago de los subsidios fueran puestos a disposición del afiliado con fecha 25 de abril de 2013, éstos quedaron disponibles con fecha 2 de mayo de 2013, esto es, con 4 días hábiles de retraso.
6. Que, producto de los referidos hallazgos y mediante Ordinario IF/Nº 3909, de 24 de junio de 2013, se formuló cargos a la Isapre Cruz Blanca S.A., por incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN, en el pago de los subsidios por incapacidad laboral reclamados, de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del D.S. Nº 3/84, de Salud.
7. Que, mediante carta de 9 de julio de 2013, y reiterando las explicaciones dadas en el marco del proceso de fiscalización, Isapre Cruz Blanca S.A. formuló sus descargos, en los siguientes términos:

- a) Respecto al caso detectado en la sucursal de Taica, la isapre sostiene que el retraso se debió a un error involuntario del responsable de enviar las resoluciones por correo electrónico a la oficina central de la isapre ubicada en la ciudad de Santiago, quien debido a una confusión generada por las fechas que se indicaban en la resolución COMPIN, procedió a enviarla al día hábil siguiente del que correspondía para dar cumplimiento al plazo de pago dispuesto por la COMPIN, provocando con ello un día de retraso en la fecha de disponibilidad del subsidio.
  - b) En relación al caso detectado en la sucursal de Punta Arenas, la isapre sostiene que si bien la resolución COMPIN fue despachada oportunamente a la casa central, atendida la complejidad del contenido de ésta, el encargado de procesar la autorización de las licencias derivó el caso a su jefatura, lo que provocó el retraso observado.
  - c) Solicita considerar que la fiscalización se basó en la revisión de una muestra de 166 casos, cuyo resultado es que la isapre en la gran mayoría de los casos dio oportuno cumplimiento a los plazos COMPIN, existiendo con ello un apego cabal a la norma.
  - d) Finalmente, considera que por tratarse de situaciones puntuales, estos casos no motivarían la aplicación de sanciones, toda vez que su origen se haya en errores o inadvertencias particulares y no en situaciones de índole sistémica que pudieran ser demostrativas de negligencia o laxitud de parte de la isapre en el cumplimiento de las resoluciones COMPIN, lo que a su vez sería indicativo de que no existió dolo o culpa en la comisión de las irregularidades.
8. Que en relación con las irregularidades detectadas y comunicadas a la Isapre Cruz Blanca S.A., cabe tener presente que el Decreto Supremo N° 3 de Salud de 1984, que aprueba el reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las COMPIN e Instituciones de Salud Previsional, dispone en su artículo 43 que: "La COMPIN conocerá del reclamo en única instancia y su resolución será obligatoria para las partes. Ella se notificará al reclamante y a la ISAPRE para su cumplimiento en el plazo, condiciones y modalidades que fije la misma resolución. Copia de la resolución se enviará a la Superintendencia de Salud, para su conocimiento y efectos legales procedentes".
  9. Que, en dicho contexto, y efectuada la revisión de los descargos presentados por Isapre Cruz Blanca S.A., a juicio de esta Intendencia, éstos no permiten justificar las irregularidades detalladas precedentemente.
  10. Que, en efecto, los incumplimientos constatados por este Organismo de Control, constituyen un hecho cierto y reconocido por la propia isapre, la que argumenta que aquellos se debieron a errores humanos.  
  
Sin embargo, no resulta atendible ni oponible a los cotizantes lo alegado por la institución, toda vez que la obligación de pago recae en la isapre, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad argumentando errores o retardos de funcionarios de su dependencia, máxime si se considera que pagar los subsidios por incapacidad laboral en los plazos instruidos por la COMPIN, resulta de vital relevancia para los beneficiarios, toda vez que el referido subsidio reemplaza la remuneración de los afectados.
  11. Que, en cuanto a la alegación relativa al número de casos observados en relación al volumen de resoluciones que fueron objeto de la fiscalización, ésta se procederá a desestimar en razón que tras los incumplimientos detectados hay beneficiarios afectados en sus derechos, quienes sufrieron en su oportunidad una merma económica que no es posible de obviar.

A mayor abundamiento, se debe considerar que en el caso del incumplimiento de la resolución COMPIN detectado en la sucursal de Punta Arenas, ésta comprendía un total de 19 licencias médicas.

Asimismo, hay que tener presente que no es relevante para los beneficiarios, el comportamiento global de la empresa ni la ponderación relativa que se le dé a su caso al analizarse las infracciones cometidas, sino que el tratamiento que se les dé a cada uno de ellos, debiendo esta institución velar por el resguardo de sus derechos.

12. Que, además, cabe considerar que la normativa vigente no establece excepciones en cuanto al número de resoluciones COMPIN que deben ser cumplidas, ya que de ser así, se estaría definiendo arbitrariamente un margen de tolerancia en perjuicio de los beneficiarios cuyos derechos deben ser resguardados sin discriminación alguna por este Organismo de Control.
13. Que si bien el número de casos observados disminuyó respecto de la anterior fiscalización en la materia, los retrasos detectados en el pago de los subsidios por incapacidad laboral, dan cuenta de una debilidad que persiste a pesar de las mejoras implementadas, lo que hace necesario reforzar el seguimiento y rendición diaria de las resoluciones COMPIN en casos como los observados, especialmente en el punto crítico que representa la intervención humana.
14. 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".
15. Que, en otro orden de consideraciones, cabe destacar que el mismo tipo de irregularidad le ha sido representada reiteradamente a la Isapre Cruz Blanca S.A., y por ello fue sancionada con 300 UF en el año 2009, 450 UF en el 2012 y 500 UF en febrero del presente año.

Es más, tratándose de la multa de 500 UF impuesta por Resolución Exenta IF/N° 140, de 20 de febrero de 2013, está fue aplicada debido a que sobre una muestra de 451 resoluciones COMPIN notificadas entre los meses de enero y junio de 2012, se detectaron ocho casos con pago extemporáneo del subsidio por incapacidad laboral, cinco de los cuales se produjeron dentro del período de doce meses anteriores a las irregularidades objeto de la presente resolución.

Por tanto, el incumplimiento a la normativa que se reprocha a la Isapre, configura una infracción de la misma naturaleza que se ha reiterado dentro del período de 12 meses; circunstancia que de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 220 del D.F.L. N°1 de 2005, faculta a esta Superintendencia para aplicar una multa de hasta cuatro veces el monto máximo permitido por la ley.

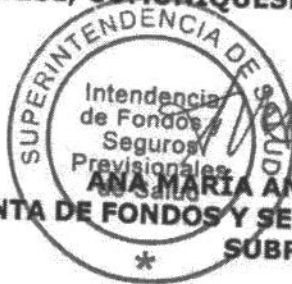
16. Que, en consecuencia, teniendo presente que la isapre ha incurrido en faltas reiteradas en cuanto al pago extemporáneo del subsidio por incapacidad laboral, afectando con ello los derechos de los afiliados, esta Autoridad estima que esas infracciones ameritan la sanción de multa.
17. Que, en virtud de lo señalado precedente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 575 UF (quinientas setenta y cinco unidades de fomento), por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de la presente Resolución Exenta.
2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por la Jefa del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

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,**



**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**  
**SUBROGANTE**

*B. g. e.*  
MPA/HRA/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°591 del 25 de noviembre de 2013, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Suplente de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 26 de noviembre de 2013.

