



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 335

SANTIAGO, 06 JUN. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta N° 2064, de 24 de diciembre de 2012, 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, entre los días 7 y 23 de noviembre de 2012, se efectuó una fiscalización a la información enviada por Isapre Banmédica a esta Superintendencia, con el objeto de autenticar los datos contenidos en los Archivos Maestros de Cotizaciones de Salud, de Contratos y de Cotizantes y Cargas. Para dichos efectos, se examinó una muestra aleatoria de 73 afiliados reportados como vigentes al mes de julio de 2012, validándose para cada uno de los referidos archivos, la información contenida en sus campos, contrastándola con la documentación de respaldo.
3. Que, producto de la revisión efectuada, se constataron una serie de errores, omisiones e inconsistencias en la información registrada en dichos archivos, los que fueron representados a la Isapre a través del Oficio Ordinario IF/N° 9571, de 18 de diciembre de 2012, instruyéndose el reproceso de dichos archivos para el período enero-noviembre de 2012 y sin perjuicio de incorporar las correcciones ordenadas en los archivos del período diciembre de 2012 y siguientes.
4. Que al respecto, mediante carta de 7 de enero de 2013, la Isapre informó el cumplimiento de lo instruido, señalando que había efectuado los cambios necesarios para corregir los problemas en la carga de los datos, como también aquellos que se originaron con motivo de un error en la interpretación de la norma. Sin embargo, revisados los archivos maestros enviados con motivo del reproceso instruido, se verificó que las irregularidades observadas se mantuvieron, en particular en relación con el Archivo Maestro de Contratos.
5. Que, los errores, omisiones e inconsistencias en que incurrió la Isapre respecto de la información contenida en el Archivo Maestro de Contratos, y que se mantuvieron a pesar de habersele instruido su corrección, fueron las siguientes:

- a) En relación a los planes de salud compensados, informaba el mismo valor para los campos N° 16 y N° 17, correspondientes a "Cotización pactada" y "Cotización total a pagar", respectivamente. La Isapre indicó que se trataba de un error de interpretación en la clasificación de los planes compensados, y que corregiría el procedimiento de clasificación de éstos. Sin embargo, al efectuarse la revisión posterior al reproceso, aún se observaba sobre un 3% de registros mensuales que presentaban este problema, por lo que el error no fue subsanado en su totalidad.
- b) En el campo N° 28, correspondiente a la "Modalidad de financiamiento de la cotización pactada" (UF, \$ ó 7%), la Isapre sólo informaba una modalidad, en circunstancias que el examen documental permitió verificar que existían afiliados que tenían más de una categorización de financiamiento. En su respuesta, la Isapre señaló que la situación descrita se producía por un error en el filtro que genera la información cuando una persona detenta más de una modalidad de financiamiento, y que corregiría esta situación para informar el campo como multivalor en los casos que correspondiese. Empero, a enero de 2013 la Isapre seguía informando sólo una modalidad de financiamiento.
- c) Desde enero de 2012 la Isapre informaba en el campo N° 5, correspondiente a "Identificación alternativa Cotizante", sólo valores 0 para todos sus registros, en circunstancias que de acuerdo con la Circular IF/N° 159, la identificación alternativa debe utilizarse cuando no se cuente con el RUN del cotizante. Una vez conocido el RUN, debe agregarse en el campo N° 3, pero manteniéndose la identificación alternativa registrada en el campo N° 5, pudiendo informarse valor 0 sólo en los casos en que el cotizante nunca haya tenido asignada una identificación alternativa. Al respecto, la Isapre manifestó que se trataba de un error de interpretación de este campo y que corregiría el criterio que asignaba el valor a este campo. Si bien en el reproceso la Isapre corrigió el error, en el archivo de enero de 2013 volvió a omitir la información del campo N° 5, registrando en éste sólo valores 0.
- d) Los campos N° 13, "Precio GES" y N° 16, "Cotización Pactada", fueron informados por la Isapre con valor 0, en un 98% de los registros durante el mes de febrero de 2012, y entre un 0,5% y un 1% de los registros los restantes meses del año 2012; y en el campo N° 21, "Beneficio CAEC", informó el 97,5% de la cartera sin este beneficio, durante los meses de enero, febrero, marzo y octubre de 2012.

Respecto de estas inconsistencias, la Isapre respondió que se debieron a un problema de generación del archivo, el cual procedería a corregir. Sin embargo, al validar el reproceso de dichos campos, se detectó que para el campo N° 13, "Precio GES", la Isapre aún mantenía el error del mes de febrero; para el campo N° 16, "Cotización Pactada", se subsanó en el mes de febrero el error de informar un 98,1% de los registros con valor 0, pero se mantuvo sobre un 1% de los registros con valor 0 respecto de todos los meses del año 2012, y en el campo N° 21, "Beneficio CAEC", rectificó los meses de enero, febrero y marzo, manteniéndose el problema de informar sin en el beneficio CAEC al 97,7% de la cartera en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012.

6. Que, con motivo de los citados hallazgos y mediante Oficio Ordinario IF/N° 1543, de 13 de marzo de 2013, se impartieron nuevamente instrucciones a la Isapre y se le formuló un cargo, por haber reiterado el envío erróneo del Archivo Maestro de Contratos, incumpliendo lo establecido en la Circular IF/N° 159, de 12 de octubre de 2011, modificada por la Circular IF/N° 170, de 8 de mayo de 2012; en relación con las definiciones que cada campo debe cumplir.
7. Que en sus descargos, presentados con fecha 27 de marzo de 2013, la Isapre señala que su intención siempre ha sido cumplir correcta y oportunamente con los requerimientos de esta Superintendencia, y que en ningún caso ha pretendido desestimar o incumplir las instrucciones impartidas por el fiscalizador.

Sin embargo, reconoce que debido a un lamentable error administrativo de carácter involuntario, en los casos de los campos N° 28 "Modalidad de financiamiento de la cotización pactada", N° 5 "Identificación alternativa Cotizante", N° 13 "Precio GES",

Nº 16 "Cotización Pactada" y Nº 21, "Beneficio CAEC, la carga de los archivos no se realizó correctamente, conforme a los parámetros indicados en la normativa vigente que regula la materia, lo que desencadenó que la información analizada por la Superintendencia adoleciera de errores.

Por otra parte, señala que en el caso de los planes compensados, respecto de los cuales se registraba el mismo valor para los campos Nº 16 "Cotización pactada" y Nº 17 "Cotización total a pagar", la discordancia en la información detectada se originó en los criterios utilizados por la isapre para integrar la información de los archivos maestros.

Agrega que producto de las situaciones descritas anteriormente y tan pronto la isapre fue instruida a rectificar la información cargada en los archivos maestros, adoptó todas las medidas necesarias para dar cumplimiento expreso a dicha instrucción, reprocesando nuevamente la información observada, y cargando correctamente los archivos maestros de acuerdo a los requerimientos de la normativa vigente.

Finalmente, solicita tener especial consideración que los errores en que incurrió la isapre no fueron intencionales, afectaron información con fines eminentemente estadísticos para la Superintendencia, no generaron perjuicio alguno para los afiliados y fueron rectificadas, según se informó mediante presentación de fecha 21 de marzo 2013.

8. Que, en relación con las alegaciones de la isapre, cabe señalar, en primer lugar, que de conformidad con las facultades que confiere el artículo 110 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia ha impartido instrucciones de carácter general a las isapres, para la confección y remisión de los archivos maestros de información que deben enviar a este organismo de control, los que son utilizados, entre otras cosas, como base para el análisis de datos, estudios del sistema e identificación de muestras referenciales para la fiscalización.

Por consiguiente, la calidad de la información contenida en dichos archivos maestros, es fundamental para la correcta toma de decisiones, el desarrollo de fiscalizaciones, así como para la elaboración de estudios y emisión de normativa, y, por lo mismo, el envío erróneo de esos archivos, implica la generación incorrecta de información de tipo estadística, que es de carácter pública, y de indicadores de control y selección de muestras inadecuadas para el proceso de supervisión, lo que puede llevar a este organismo de control a tomar decisiones erróneas y además, a incurrir en mayores costos de análisis para corregir dichas situaciones.

9. Que, en dicho contexto y dada la importancia que tiene la calidad de los datos que las isapres deben enviar a este organismo de control, las argumentaciones esgrimidas por la isapre no permiten justificar la infracción en que ha incurrido, dado que, por una parte, en este caso se ha verificado un incumplimiento objetivo a las instrucciones generales emitidas por esta Superintendencia en relación con el contenido que debe tener el Archivo Maestro de Contratos, hecho reconocido por la propia isapre, y, por otra parte, no obstante habersele representado la irregularidad y ordenado el reproceso del señalado archivo, la isapre envió un archivo que nuevamente presentaba errores, omisiones o inconsistencias.
10. Que, específicamente, en relación con la alegación relativa a que por un lamentable error administrativo de carácter involuntario, en los casos de los campos Nº 5, 13, 16, 21 y 28, la carga de los archivos no se realizó correctamente, procede desestimarla, toda vez que es responsabilidad de la isapre adoptar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, de tal manera que los errores que se verifiquen en sus procesos y sistemas, le son reprochables a la institución, por falta de diligencia o cuidado, máxime si, como en este caso, ya se le habían observado omisiones e inconsistencias en dichos campos, y luego, en el reproceso del archivo, incurrió nuevamente en errores respecto a los mismos campos.

11. Que, respecto de lo señalado por la Isapre en el caso de los planes compensados, en el sentido que la discordancia en la información se originó en los criterios utilizados por ella para integrar la información de los archivos maestros, cabe hacer presente que en la fiscalización se constató que en el caso de dichos planes, la Isapre en el campo N° 12 "Tipo de plan", los había clasificado como "individuales" y no como "individuales-compensados", y en su carta de 7 de enero de 2013, la misma Isapre reconoció que la inconsistencia en el valor de los campos N° 12, 16 y 17, se produjo precisamente por una interpretación equivocada de la clasificación de estos planes.

Por consiguiente, también en el caso de las Inconsistencias que afectaron a los campos N° 16 "Cotización pactada" y N° 17 "Cotización total a pagar" de los planes de salud compensados, se debieron a un error imputable a descuido por parte de la Isapre, la que los clasificó como planes individuales y no como planes individuales-compensados, siendo esta última categoría la que les correspondía según la normativa vigente.

12. Que, en relación a lo argumentado por la Isapre en orden a que tan pronto fue instruida a rectificar la información cargada en los archivos maestros, adoptó todas las medidas necesarias para dar cumplimiento expreso a las instrucciones, cabe señalar que existió una reiteración por parte de la Isapre del envío erróneo de los Archivos Maestros de Contratos, detectándose cuatro tipos distintos de inconsistencias, que ya habían sido instruidas corregir mediante el Oficio IF/N° 9571.

Respecto de dicha reiteración del envío erróneo del archivo, la Isapre señaló en su carta de fecha 21 de marzo de 2013, que por un error involuntario se ejecutó el proceso antiguo, sin incorporar en el archivo maestro del mes de enero de 2013, las correcciones que se habían realizado, por lo que iba a implementar un nuevo procedimiento de control de cambios de sus sistemas internos.

Lo anterior deja de manifiesto la falta de diligencia, cuidado y prolijidad por parte de la Isapre en relación con la información que remite a este organismo de control, dado que recién producto de un oficio de reiteración de instrucciones, ha manifestado su intención de implementar un nuevo procedimiento de control de cambios que permita asegurar el envío correcto de la información, en circunstancias que habiéndose ordenado anteriormente a la Isapre el reproceso del archivo, debió haber sido particularmente cuidadosa y diligente, adoptando las medidas necesarias para asegurar la consistencia de la información contenida en los archivos que debía enviar a esta Superintendencia.

13. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre de que los errores en que incurrió no fueron intencionales, procede su rechazo, en razón de que no se está imputando intencionalidad a la institución en tal sentido, sino que falta de diligencia y cuidado en el envío de la información, conducta que además en este caso fue de carácter reiterado, puesto que no se le formularon cargos la primera vez, al constatarse en la fiscalización errores en el Archivo Maestro de Contratos, entre otros; sino que al reiterar la Isapre el envío erróneo de este archivo.
14. Que, asimismo, han de desestimarse los argumentos de que los errores detectados afectaron información que tiene fines eminentemente estadísticos, de que no causaron perjuicio alguno a los afiliados de la Isapre y de que fueron rectificadas según se informó mediante carta de 21 de marzo de 2013; toda vez que, tal como se indicó en la consideración octava de esta resolución, la calidad de la información contenida en los Archivos Maestros de Información, y en particular de los archivos que fueron objeto de la fiscalización, es fundamental para una correcta toma de decisiones por parte de esta Superintendencia, así como para el desarrollo de fiscalizaciones, la elaboración de estudios y la emisión de normativa.
15. 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".

16. Que, por tanto, en virtud del precepto legal citado y teniendo presente que la isapre, al haber reiterado el envío erróneo del Archivo Maestro de Contratos, incurrió en incumplimiento en la calidad de la información, atentando en contra del objetivo de la Circular N° 159, que es contar con información consistente y suficiente para la supervisión y el control de las Isapres; esta Autoridad estima que dicha infracción amerita 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 Isapre Banmédica S.A. una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento), por haber reiterado el envío erróneo del Archivo Maestro de Contratos, incumpliendo con ello lo establecido en la Circular IF/N° 159, modificada por la Circular IF/N° 170, en relación con las definiciones que cada campo debe cumplir.
2. 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 ARCHIVASE,



INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

[Handwritten signature]
END/HRA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Unidad de Supervisión de Riesgos.
- 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°335 del 06 de junio de 2013, que consta de 5 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 (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 06 de junio de 2013.

[Handwritten signature]
Carolina Vanessa Méndez
MINISTRO DE FAMILIA Y PROTECCIÓN SOCIAL
*