



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº**

**438**

**SANTIAGO, 23 DIC. 2015**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Circular IF/Nº 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/Nº 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; Capítulo III, Título VIII 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

**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 Cruz Blanca S.A., entre los días 19 de febrero y 2 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/Nº 226, y la aplicación web disponible de acuerdo con lo exigido por la Circular IF/Nº 215, constatándose las siguientes irregularidades:
  - a) La Isapre omitió en su aplicación web de la sucursal virtual, la información de algunos documentos pendientes de cobro correspondientes al año 2010.
  - b) Respecto de los afiliados no vigentes, no fue posible efectuar en la aplicación web, la consulta de los documentos pendientes de cobro.
  - c) Entre las subcuentas que conforman el saldo de las "Cotizaciones Percibidas en Exceso", la isapre registró en enero de 2015, un ajuste contable por \$150.000.000, que no se encontraba respaldado con casos específicos y reflejaba un monto global.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 1209, de 11 de marzo de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:
  - a) "Incumplimiento de la obligación establecida en Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, en orden a disponer en su aplicación disponible en la página WEB la información sobre los documentos pendientes de cobro".
  - b) "Incumplimiento de la obligación establecida en el Capítulo III, Título VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, en orden a no registrar en la subcuenta "Cotizaciones Percibidas en Exceso" estimaciones o diferencias que no reflejen la situación particular de cada una de las personas cotizantes a quienes afecta alguna situación por regularizar".
4. Que en sus descargos presentados con fecha 25 de marzo de 2015, la Isapre expone, respecto de la omisión de algunos documentos pendientes de cobro correspondientes

al año 2010, que si bien a nivel contable se aplicó la Circular 226, reconociendo los montos respectivos en el pasivo como excesos pendientes de cobro, a la época de la fiscalización, a nivel inventario de documentos, esta determinación aún se efectuaba en forma manual, lo que implicó que una parte de los documentos caducos desde hacía más de 4 años y pendientes de cobro, no pudiesen ser visualizados en el sistema de consulta.

En cuanto a los documentos pendientes de cobro correspondientes a afiliados no vigentes, señala que esta situación no se encuentra tipificada en la Circular IF/Nº 215, que la Isapre cumplió con esta normativa al "informar a los afiliados y empleadores", y que la obligación de informar a los ex afiliados recién fue establecida a través de las Circulares IF/Nº 239 e IF/Nº 242, ambas de 2015.

Por otro lado, respecto del segundo cargo, señala que la situación observada fue regularizada antes del cierre definitivo del mes de enero de 2015, por lo que se encontraba subsanada al momento de efectuarse la fiscalización.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogidos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, absolviendo a la Isapre de los cargos formulados.

5. Que por su parte, se fiscalizó a la Isapre Cruz Blanca S.A., entre los días 11 y 19 de junio de 2015, con el objeto de examinar el proceso de devolución masiva de excesos realizada durante el ejercicio 2015, detectándose que omitió en su aplicación web, la información de dos documentos pendientes de cobro.

6. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 3977, de 13 de julio de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento de la obligación establecida en Capítulo VII, Título IX del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, en orden a disponer en su aplicación disponible en la página WEB la información sobre los documentos pendientes de cobro".

7. Que en los descargos presentados con fecha 28 de julio de 2015, la Isapre señala que respecto de los dos casos observados, se trata de documentos pendientes de cobro correspondientes a afiliados no vigentes, situación respecto de la cual alega que no se encuentra tipificada en la Circular IF/Nº 215, y que la obligación de informar a ex afiliados, recién fue establecida a través de las Circulares IF/Nº 239 e IF/Nº 242, ambas de 2015.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogidos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, absolviendo a la Isapre de los cargos formulados.

8. Que, no obstante haberse originado en dos fiscalizaciones diferentes y haberse formulado cargos por separado, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los dos procedimientos sancionatorios iniciados con ocasión de las infracciones a que se ha hecho referencia, por tratarse de la misma materia e involucrar a una misma entidad fiscalizada.

9. Que, se acogen las alegaciones de la Isapre, pero sólo en cuanto al segundo cargo formulado a través del Oficio Ord. IF/Nº 1209, toda vez que si bien de acuerdo con lo establecido en el punto II "Registro Contable" del Título VIII "Excesos de Cotización" del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, en ningún caso pueden registrarse "estimaciones o diferencias que no reflejen la situación particular de cada una de las personas cotizantes a quienes afecta alguna situación por regularizar", la misma norma dispone que "las isapres deben analizar periódicamente esta subcuenta y adoptar todas las medidas correspondientes para regularizar oportunamente las situaciones que afectan a las personas cotizantes involucradas", que fue precisamente lo que hizo la Isapre al regularizar antes del cierre definitivo del mes de enero de 2015, la situación observada.

10. Que, en cuanto a las alegaciones relativas al primer cargo del Oficio Ord. IF/Nº 1209 y al cargo formulado en el Oficio Ord. IF/Nº 3977, cabe señalar que los incumplimientos detectados son hechos ciertos y reconocidos por la propia institución, que infringen instrucciones específicas impartidas por esta Superintendencia, no habiendo la Isapre dispuesto oportunamente medidas eficaces de control y coordinación interna y externa, que garantizaran la calidad e integridad de la información que debía estar disponible en su página web.
11. Que, sobre el particular, se debe hacer presente que la Circular IF/Nº215, inició su vigencia en septiembre de 2014, sin perjuicio que en el caso específico de los excesos pendientes de cobro, los movimientos anteriores y documentos contables que los respaldaban debían estar correctamente identificados como prueba del control, que se requiere para la elaboración de sus estados financieros e inventarios que acreditan cada documento.
12. Que, en cuanto a la situación de los documentos pendientes de cobro correspondientes a afiliados no vigentes, que la Isapre alega que no se encuentra tipificada en la Circular IF/Nº 215, cabe señalar que esta normativa "Imparte Instrucciones a las Isapres sobre la Obligación de Informar los Instrumentos de Pago Pendientes de Cobro", sin distinguir ni establecer ninguna diferencia en el tratamiento que debe darse a los afiliados según si se mantienen vigentes o no en la Isapre. No hay ninguna disposición de dicha Circular de la que se desprenda tal distinción o diferencia, sin perjuicio que habría constituido una ostensible discriminación arbitraria el que esta Superintendencia, hubiese eximido a la Isapre de la obligación de informar sobre los instrumentos de pago pendientes de cobro, respecto de aquellos cotizantes que a la época de implementación de la aplicación en el portal web, ya se encontraban desafiliados de la Isapre.
13. Que, por otro lado, se trata de créditos que se generaron en circunstancias que las personas tenían la calidad de cotizantes o afiliados vigentes en la Isapre, por lo que no se vislumbra cual podría ser la razón jurídica para haber establecido diferencias, por el hecho sobreviniente de desafiliarse o ser desafiliado el cotizante.
14. Que, lo concluido precedentemente no se ve desvirtuado por la circunstancia que posteriormente la Circular IF/Nº 239, que "Imparte Instrucciones sobre la Implementación del Registro Individual de Excesos de Cotización y Modifica Procedimiento para su Devolución Masiva", y la Circular IF/Nº 242, que "Modifica Instrucciones Relativas al Procedimiento de Devolución de Excesos de Cotización y la Generación de su Registro Individual", hayan explicitado que las obligaciones que establecen se refieren tanto a los "afiliados o ex afiliados", o "cotizantes o ex cotizantes".
15. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho que ésta incurrió en incumplimientos a la obligación de informar los documentos pendientes de cobro, en su portal web institucional.
16. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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"*.
17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales e instrucciones citadas, y teniendo presente la entidad y naturaleza de las señaladas infracciones, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan una multa de 200 UF.
18. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. Absolver a la Isapre Cruz Blanca S.A. del cargo formulado por incumplimiento de la obligación de no registrar contablemente, estimaciones o diferencias que no reflejen la situación particular de cada una de las personas cotizantes a quienes afecte alguna situación por regularizar.
2. Imponer a Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por infracciones a la obligación de informar los documentos pendientes de cobro, en su portal web institucional.
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.

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](mailto:gsilva@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

4. 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 WARINKEN  
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

*M. P. E.*  
MRB/MPA/HRA/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-11-2015  
I-38-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 438 del 23 de diciembre de 2015, 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 (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 28 de diciembre de 2015

*Carolina C. Méndez*  
MINISTRO DE FE