

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 296

SANTIAGO, 09 AGO. 2016

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular N° 77, de 2004, que imparte instrucciones sobre la constitución, actualización, utilización de la garantía y sobre la custodia de los valores que la componen; el numeral V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII, del Capítulo III, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 109, de 19 de octubre 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 esta Superintendencia fiscalizó a la Isapre Óptima S.A., entre los días 2 y 29 de julio de 2015, con el objeto de examinar el proceso de devolución masiva de las cotizaciones percibidas en exceso, detectándose, entre otras irregularidades, las siguientes:
 - a) En los archivos utilizados para respaldar la solicitud de liberación de garantía, de 24 de abril de 2015, y la posterior rendición de los montos informados como "cancelados", mediante carta de 1° de junio de 2015, se incluyeron \$12.483.127 que no correspondían a obligaciones reales, y que posteriormente fueron anulados por la Isapre.
 - b) Respecto de 561 afiliados y ex afiliados afectados por dicha situación, la Isapre comunicó erróneamente los montos de excesos, a que tenían derecho producto de la devolución masiva, ya que se incluyeron los vale vista que fueron anulados con posterioridad por la Isapre.
 - c) En una muestra de 28 cartas enviadas respecto del proceso de devolución masiva, el 32% (9), presentaba algún tipo de error en la dirección a la cual fue notificado el afiliado o ex afiliado.

3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/Nº 4763, de 21 de agosto de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:

1. Incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Circular Nº 77 de fecha 10 de junio de 2014, debido a que la Isapre informó y solicitó la liberación parcial de garantía, considerando obligaciones de cotizaciones de exceso que no existían y cuyos pagos fueron anulados, sin remitir oportunamente los antecedentes de acuerdo a los términos observados en este Ordinario y en el Oficio IF/Nº 2332 de fecha 30 de abril de 2015.

2. Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Capítulo III, Título VIII, número V, del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, debido a que la Isapre consideró erróneamente la dirección para el envío de la comunicación sobre la devolución masiva de excesos, sin considerar el último domicilio registrado en la isapre y por otra parte comunicó erróneamente los montos de excesos a que tenían derecho.

4. Que, mediante presentación de fecha 4 de septiembre de 2015, la Isapre formula sus descargos, exponiendo en relación con el primer cargo, que con fecha 24 de abril de 2015, solicitó la liberación de fondos de la garantía por \$223.208.829 para el pago de cotizaciones percibidas en exceso, incluidos en inventario vigente al 28 de febrero, e incluidas en garantía enterada al 20 de abril. Con fecha 30 de abril de 2015, esta Superintendencia autorizó la liberación parcial de los fondos en garantía, y la Isapre procedió a instruir al Banco Santander la emisión de los correspondientes vales vista, y como resultado, en el inventario de cotizaciones percibidas en exceso al 30 de abril, e informado en los Estados Financieros presentados a esta Superintendencia el 20 de mayo, dichos valores se encuentran rebajados.

Agrega que en forma paralela a este proceso, y como parte de las labores regulares de conciliación de saldos y análisis de cuentas, se determinó que dentro de los valores cuya devolución se dispuso, existían cotizaciones percibidas en exceso cuya devolución ya se había dispuesto con anterioridad.

Sostiene que, en general, estos casos tenían su origen en la reversa de cotizaciones percibidas en exceso prescritas, y que en el ciclo de pago de estos valores, luego de generarse el exceso y dispuesta su devolución, caducaron los documentos de pago, los que fueron revalidados y posteriormente vueltos a caducar, generándose errores en los registros de los mismos.

Señala que una vez identificados los valores ya pagados o anulados en su oportunidad, se solicitó al Banco Santander, con fecha 13 de mayo de 2015, la anulación de los vales vista emitidos a nombre de 561 afiliados, por la suma total de \$12.483.127, por no corresponder a pasivos adeudados a los afiliados.

Alega que al 20 de mayo, fecha en que debía informar a esta Superintendencia las gestiones realizadas y los resultados obtenidos, incluyendo un inventario operacional con los pagos efectuados, la Isapre sólo disponía del detalle de los vales vista "disponibles en sucursal" y los "cancelados", denominación genérica ésta última en que el Banco Santander incluyó todos los vales vista que se le había instruido anular, sin distinguir los efectivamente anulados de los que no se pudo anular porque ya habían sido cobrados. El detalle de esta última información, sólo estuvo disponible luego de efectuada la conciliación bancaria, durante el mes de junio, para los efectos de la emisión de los Estados Financieros al 31 de mayo, remitidos a esta Superintendencia el 30 de junio.

Arguye que ni el Oficio en que se autorizó la liberación parcial de los fondos en garantía, ni en la Circular Nº 77, se indica que para la eventual anulación o corrección del pasivo garantizado, se requería de la autorización previa de esta Superintendencia, y que la detección de errores en la determinación del pasivo respecto del cual se solicita la liberación de fondos, es una situación que no se encontraba prevista, por lo que la Isapre actuó de la forma en que usualmente se procede ante este tipo de situaciones.

En conclusión, sostiene que ni la normativa ni la autorización, contemplaban la instrucción de informar respecto de la situación que dio origen a la anulación de los vales vista por cotizaciones percibidas en exceso; que la detección del error en la determinación de las cotizaciones percibidas en exceso, se produjo después de emitidos los correspondientes documentos de pago, por lo que sólo correspondía su anulación; que ante la ausencia de norma o instrucción, se adoptó el procedimiento de regularización usual; que a la fecha de emisión del reporte solicitado en el oficio que autorizó la liberación de garantía, la Isapre no disponía de información detallada respecto a qué vales vista efectivamente habían sido anulados por el Banco, y que el resultado de los ajustes o corrección de saldo de cotizaciones percibidas en exceso, forma parte de la emisión de estados financieros al 31 de mayo, informados el 30 de junio de 2015.

5. Que, en lo que atañe al segundo cargo, la Isapre expone que los domicilios a los que se enviaron las cartas, correspondían a los disponibles en los sistemas de la Isapre, por lo que no se produjo un incumplimiento en orden a que no se habría considerado el último domicilio registrado en la Isapre.

Al respecto agrega que los errores observados en dicho punto, corresponden a omisiones o errores en la digitación de los domicilios, al momento que el afiliado actualizó su dirección, y que no se trata de incumplimientos en la emisión de las cartas, sino que errores administrativos.

En cuanto a la segunda situación observada en el segundo cargo, señala que las cartas fueron emitidas con los valores registrados al 30 de abril de 2015, y que la anulación de vales vista se efectuó con posterioridad, por lo que la información entregada en dichas cartas era correcta a esa fecha.

6. Que, en atención a dichos antecedentes, señala que sólo cabe concluir que la Isapre no ha incurrido en los incumplimientos que se le reprochan, por lo que solicita se levanten los cargos formulados.
7. Que, en relación con los descargos expuestos por la Isapre en relación con el primer cargo, cabe señalar que la Isapre reconoce el hecho que en los archivos utilizados para respaldar la solicitud de liberación de garantía, y en la posterior rendición de los montos informados como "cancelados", se incluyeron \$12.483.127 que no correspondía haber incluido, por tratarse de valores duplicados o que ya habían sido pagados a los afiliados.
8. Que, al respecto, en el Título III de la Circular N° 77, de 2004, que regula el procedimiento para el pago de obligaciones con fondos de la garantía, se dispone textualmente:

"1.- Las Instituciones que quieran hacer uso de esta opción que les confiere la ley, deberán remitir un informe detallado de las obligaciones con cotizantes, beneficiarios y prestadores, que serán pagadas con la garantía, señalando qué parte de los fondos en garantía se destinarán a cubrir dichas obligaciones.

2.- El correspondiente informe deberá remitirse de acuerdo a la estructura y formato definido en el Anexo N° 2 de la presente Circular.

3.- La isapre deberá pagar dichas obligaciones dentro de un plazo de 20 días hábiles, contado desde el quinto día hábil de presentada la comunicación en esta Superintendencia. Luego, la Institución deberá informar a este Organismo de Control de las gestiones realizadas y los resultados obtenidos, al día hábil siguiente de cumplido el plazo instruido precedentemente.

4.- La Superintendencia, podrá en cualquier momento fiscalizar el procedimiento y los resultados de los pagos efectuados con los fondos de la garantía".

9. Que, en concordancia con lo anterior, en el Oficio Ord. IF/Nº 2332, de 30 de abril de 2015, que autorizó a la Isapre la liberación parcial de los fondos de la garantía, se instruyó expresamente que *"la isapre dispondrá hasta el 20 de mayo para realizar el pago de tales obligaciones, debiendo remitir a dicha fecha un informe con las gestiones realizadas y los resultados obtenidos, el cual debe incluir un inventario operacional con los pagos efectuados, identificando el número, fecha de emisión, monto y estado (cobrado, no cobrado y dentro de este último señalar si el documento fue o no retirado de la isapre), de los cheques y valores emitidos"*.
10. Que, en consecuencia, independientemente de las alegaciones y hechos expuestos por la Isapre, lo cierto es que ésta efectivamente incurrió en infracciones a la normativa que regula el procedimiento para el pago de obligaciones con fondos de la garantía, toda vez que el informe detallado que remitió a esta Superintendencia para poder hacer uso de la opción de pago de obligaciones con fondos de la garantía, incluyó \$12.483.127 que correspondían a valores duplicados o que ya habían sido pagados a los cotizantes, y, posteriormente, cuando con fecha 2 de junio de 2015, fuera de plazo, presentó el informe de las gestiones realizadas y resultados obtenidos, se limitó a informar que con fecha 30 de abril de 2015, había instruido al Banco Santander la emisión de vales vista por un monto total de \$223.280.829, omitiendo indicar que con fecha 13 de mayo de 2015 la misma Isapre había instruido a dicho banco la anulación de vales vista por la suma de \$12.483.127.
11. Que, en relación con lo anterior, cabe señalar que constituye una obligación permanente de las Isapres el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.
12. Que, por consiguiente, tanto la inclusión errónea de \$12.483.127 en la solicitud de pago cotizaciones percibidas en exceso con cargo a los fondos de garantía, así como la posterior omisión en el informe de gestiones y resultados, respecto de la anulación de los correspondientes vales vista, son imputables a falta de diligencia o cuidado por parte de la Isapre.
13. Que, en particular, en relación con la alegación de la Isapre en orden a que ni la Circular Nº 77, ni el oficio que autorizó la liberación parcial de fondos de garantía, se referían expresamente a la situación relativa a la detección de errores en la determinación del pasivo con posterioridad a la solicitud de liberación; cabe señalar que ello de ninguna manera implicaba que dicha normativa e instrucción permitiesen o autorizasen a la Isapre a no informar de ese error a esta Superintendencia, y menos a no informar que había instruido la anulación de parte de los vales vista emitidos para el pago del señalado pasivo.
14. Que, por el contrario, del tenor del Título III de la Circular Nº 77, así como de la autorización concedida por el Oficio Ord. IF/Nº 2332, de 2015, se desprende de manera inequívoca que el monto por el cual se solicitaba la liberación de fondos de garantía, debía corresponder al valor de obligaciones efectivamente adeudadas a cotizantes, de manera tal que los errores en el monto de las obligaciones adeudadas, que se detectaron con posterioridad, debieron haber sido informados a esta Superintendencia.
15. Que, asimismo, lo establecido en la normativa y específicamente en el citado oficio en el sentido que la Isapre tenía plazo hasta el 20 de mayo para realizar el pago de las obligaciones, *"debiendo remitir a dicha fecha un informe con las gestiones realizadas y los resultados obtenidos, el cual debe incluir un inventario operacional con los pagos efectuados"*, forzosamente implicaba que la Isapre debía indicar en el respectivo informe, que de la suma total de vales vista que se habían emitido para el pago de \$223.280.829, a esa fecha había tenido que instruir al banco emisor la anulación de parte de estos documentos por un valor de \$12.483.127,

independientemente de si a la sazón disponía o no del detalle de cuántos de estos vales vistas habían sido cobrados por cotizantes antes de su anulación, y cuántos habían sido efectivamente anulados.

16. Que, en relación con el segundo cargo, también cabe desestimar las alegaciones de la Isapre, toda vez que en el caso de las cartas certificadas observadas por errores en el domicilio, lo que se constató por la fiscalizadora, y que no fue desvirtuado por antecedentes o documentación en contrario, es que los domicilios registrados en las cartas y nóminas de correo, presentaban diferencias con el "*último domicilio registrado en la isapre*", de acuerdo con la información que constaba en la plataforma y carpetas disponibles en la Isapre, y, por otro lado, en el caso de las cartas correspondientes a las 561 personas afectadas por la situación observada en el primer cargo, es un hecho cierto y reconocido por la Isapre que los montos consignados en éstas estaban erróneos, independientemente de que esta situación haya sido detectada con posterioridad, y debiendo agregarse al respecto, que los valores comunicados se encontraban incorrectos debido a un error o inadvertencia imputable a la Isapre.
17. Que, por las razones expuestas precedentemente, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se concluye que no existen elementos que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de las irregularidades observadas.
18. 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".
19. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados y teniendo presente la entidad de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan las siguientes multas: 200 UF por infracción a la normativa sobre procedimiento de pago de obligaciones con fondos de la garantía, y 100 UF por irregularidades en las comunicaciones enviadas a los cotizantes, en el procedimiento de devolución masiva de excesos.
20. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Óptima S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento) por infracción a la normativa sobre procedimiento de pago de obligaciones con fondos de la garantía, y una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por irregularidades en las comunicaciones enviadas a los cotizantes, en el procedimiento de devolución masiva de excesos.
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.

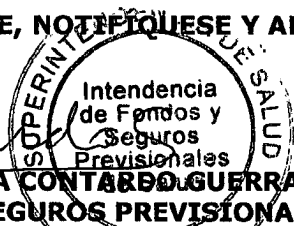
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

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
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD



[Signature]
M/S/MFA/HFA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-39-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 296 del 09 de agosto de 2016, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 09 de agosto de 2016

[Signature]
Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

