



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF N° 116

Santiago, 20 MAR 2007

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 114, 220 y demás pertinentes del DFL N°1, de Salud, de 2005; la ley N°19.880; la Resolución N°520, de 1996, de la Contraloría General de la República y la Resolución N°65 de 2006, de esta Superintendencia.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las normas que las rigen y las instrucciones que este Organismo emite.
- 2.- Que la Circular N°24, de mayo de 1995, de la ex-Superintendencia de Isapres, dispone que las instituciones de salud deben generar oportunamente los saldos de excedentes en las cuentas de los afiliados.

La Circular N°29, cuyo texto modificado se fijó en la Circular N°65 de enero de 2002, instruye sobre el registro contable oportuno de las operaciones que realizan las isapres.

Por su parte, la Circular N°39, de diciembre de 1997, de la ex Superintendencia de Isapres, imparte instrucciones respecto al reconocimiento y devolución oportuna de los excesos de cotización.

Finalmente, la Circular N°75 del 27 de enero de 2004, también de la ex Superintendencia de Isapres, contempla normas sobre la confección del Anexo N°1 denominado "Información Base para el Cálculo de Indicadores de Patrimonio, Garantía y Liquidez".

- 3.- Que, entre los días 24 de octubre y 2 de noviembre de 2006, se efectuó una fiscalización a la Isapre Consalud S.A. respecto del registro de **excedentes de cotización**, constatándose que en el mes de abril, la cuenta de pasivo había experimentado una variación significativa, verificándose que ello se debió a que la isapre había reconocido extemporáneamente excedentes de ejercicios anteriores, por un monto de M\$212.625, afectando a 2.145 afiliados.

Al respecto, la isapre manifestó que el reconocimiento extemporáneo de excedentes de cotización correspondía a una revisión excepcional de la cuenta, comprendiendo períodos *prolongados de generación*, donde se revisaron y recalcularon cuentas en forma masiva.

- 4.- Que, mediante el Oficio Ord. SS/N°3117, del 6 de diciembre de 2006, se formularon cargos a la Isapre Consalud por las irregularidades señaladas, instruyéndosele que debía implementar un proceso de depuración mensual de las cuentas corrientes, contabilizar una provisión de fondos que reflejara las obligaciones por el período de transición hasta la regularización definitiva y presentar un plan de auditoría que garantizara el reconocimiento integral de esas obligaciones.

Por otro lado, se instruyó que para mantener el valor correcto de las obligaciones afectas a garantía, se debían reclasificar mensualmente los saldos de las cuentas de excedentes, como asimismo, los saldos de las cotizaciones en exceso.

- 5.- Que, con fecha 2 de enero de 2007, la isapre formuló sus descargos señalando lo siguiente:

1) Que dio cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el oficio referido precedentemente, señalando al efecto que efectuó la provisión por concepto de excedentes, por un monto de M\$186.800, la que fue evaluada por los auditores externos; que implementó un plan de auditoría para detectar y resolver las desviaciones que originan la extemporaneidad en el reconocimiento de las obligaciones, el que contempla los plazos señalados en la instrucción.

2) Que la institución ha mantenido una garantía superior a la exigida por la Superintendencia, lo que demostraría que no ha existido mala fe de su parte y que, en ningún caso ha tenido la intención de subvaluar la cuenta de excedentes (ni la de excesos) para efectos del cálculo de la garantía.

3) Que las regularizaciones retroactivas detectadas, están referidas en un 94,39%, a periodos anteriores al año 2003, lo que refleja los esfuerzos de esa isapre para mejorar los sistemas y los procesos relacionados con el manejo de la cuenta excedentes.

4) Que el reconocimiento de excedentes efectuado en abril de 2006, por M\$212.625, fue el resultado de una regularización retroactiva masiva y que, en aquella oportunidad, también se reconocieron usos de excedentes y se realizaron cargos a las cuentas de esos afiliados, produciendo un incremento neto en la cuenta de sólo M\$68.954, por lo que la eventual subvaloración de la garantía mínima exigida ascendería a ese monto.

- 6.- Que los argumentos expuestos por la isapre no desvirtúan las irregularidades representadas, tal como se señalará:

1) Ha quedado de manifiesto que los afiliados involucrados en el reproceso efectuado por la isapre no dispusieron oportunamente de sus saldos para hacer efectivo su uso, con el correspondiente efecto en la información contable y financiera (en noviembre de 2006, el saldo de la cuenta ascendía a M\$1.717.000).

2) El que las regularizaciones de excedentes estuvieran referidas en un 94,39% a omisiones de periodos anteriores al año 2003, deja de manifiesto que los saldos contables se encontraban distorsionados, afectando su

interpretación en todos los ejercicios contables a que correspondían las operaciones objeto de la regularización.

A su vez, el procedimiento de regularización masiva y la implementación de controles mensuales deja en evidencia las debilidades en el análisis oportuno de las cuentas corrientes de excedentes, por cuanto se acumularon en un sólo proceso, desviaciones que se arrastraban de ejercicios anteriores.

3) El hecho que la isapre señale que con ocasión de la regularización retroactiva masiva se reconoció el uso de excedentes y se realizaron cargos a las cuentas de los respectivos afiliados, produciéndose un incremento neto en la cuenta de sólo M\$68.954, agrava la situación, pues implica que las desviaciones producidas no afectan únicamente al sistema de recaudación de cotizaciones, alcanzando operaciones de distinta naturaleza, lo que deja en evidencia las debilidades de los sistemas operacionales y del sistema contable, de la institución. Por otra parte, el uso de excedentes reconocido extemporáneamente en la contabilidad, no corresponde, necesariamente, a los mismos afiliados que se vieron afectados por el reconocimiento tardío de sus excedentes.

4) Respecto a la omisión de excedentes, cabe tener presente que, si bien en el oficio de formulación de cargos no se hizo presente el tema, la conducta objetada había sido objeto de instrucciones a través de los Oficios Ord. 2C/N°2917, de abril de 2000, 2C/N°8554, de septiembre de 2002 y 2C/N°5212, de abril de 2004.

- 7.- Que, por otra parte, con motivo de la fiscalización realizada entre los días 1 y 17 de agosto de 2006, respecto al cálculo, registro y devolución de los **excesos de cotización**, se verificó que la isapre no reconoció los excesos de cotización de 16 afiliados, procediendo a su cálculo sólo con motivo de esa fiscalización. Respecto de 25 cotizantes reconoció el total de excesos de cotización, sin embargo, realizó una devolución parcial de los mismos. Además, excluyó del proceso de devolución masiva de excesos de cotización, a 3.586 afiliados.

Luego, en la fiscalización efectuada entre los días 24 de octubre y 2 de noviembre de 2006, se constató que en el mes de abril del mismo año, la isapre efectuó una regularización de la cuenta denominada "cotización en exceso afiliado", código interno 214005, por M\$263.418, por concepto de reproceso de periodos anteriores, comprobándose que también, en el mes de julio de 2006, se efectuó el reconocimiento extemporáneo de excesos de cotización.

La institución de salud informó que las situaciones descritas se produjeron, principalmente, por errores en los procesos de recaudación generados por inconsistencias en las planillas de pago, en la digitación de planillas manuales, por cambios retroactivos de pactados, gratificaciones pagadas de forma posterior al proceso masivo, pagos retroactivos de pensión o rentas mal informadas, etc.

- 8.- Que, mediante los Oficios SS/ N°2447 y N°2448, ambos del 14 de septiembre de 2006, se observaron a la isapre las irregularidades mencionadas, instruyendo la regularización definitiva del sistema respectivo, haciéndose presente que esa materia había sido representada reiteradamente a esa institución.

- 9.- Que, a través del Oficio Ord. SS/ N°3292, se formularon cargos a la isapre por las irregularidades descritas, sin perjuicio de lo cual, se instruyó la constitución de una provisión con informe de los auditores externos, debido a que el reconocimiento extemporáneo de las obligaciones afectaba el monto de la garantía mínima exigible. Además, se le exigió la presentación de un plan de auditoría para detectar y resolver las desviaciones que originaba la extemporaneidad en el registro de sus obligaciones.
- 10.- Que, con fecha 12 de enero de 2007, la isapre formuló sus descargos señalando que:
- 1) Cumplió lo instruido en el citado Oficio Ord. SS/ N°3292, efectuando una provisión de excesos de cotización ascendente a M\$474.347, monto que en opinión de los auditores externos, representa razonablemente las obligaciones de la isapre con sus afiliados, proponiendo incorporar dicha provisión al rubro excesos de cotización, en forma paulatina, reconociendo mensualmente, desde enero a abril de 2007, M\$118.587.
 - 2) Que dado el carácter temporal de la provisión, y de acuerdo a los plazos fijados por la Superintendencia, informa que remitirá el 30 de abril de 2007, un informe con las correcciones definitivas de los sistemas de cálculos y base de datos y resultados obtenidos de la revisión, adjuntando además, un archivo magnético con las desviaciones detectadas y corregidas, dentro de los 10 primeros días del mes de mayo de 2007.
 - 3) Que ha elaborado un plan de auditoría para documentar, controlar y resolver las desviaciones originadas por el reconocimiento extemporáneo de los excesos de cotización, que contempla los plazos exigidos en la instrucción, el que garantizará el reconocimiento integral de los excesos de cotización y el seguimiento por parte de esta Superintendencia.
 - 4) Que durante el año 2006 destinó recursos para el desarrollo de un sistema de distribución incremental de la recaudación, para prorratear los pagos de gratificaciones, minimizando los errores producidos en el proceso de recaudación.
- 11.- Que, los descargos efectuados por la institución de salud no tienen el mérito de desvirtuar las irregularidades representadas a esa entidad, como se expondrá:
- 1) La omisión y devolución parcial de excesos de cotización por un total de M\$109.057, representó un perjuicio para los 3.627 afiliados afectados, ya que éstos no dispusieron oportunamente de los fondos de su propiedad.
 - 2) La omisión de los excesos de cotización afecta la Información Financiera de la institución, subvaluando sus pasivos, específicamente, respecto de sus obligaciones con los cotizantes.
 - 3) Las irregularidades constatadas en relación con la devolución de cotizaciones percibidas en exceso ya habían sido representadas, en forma reiterada a la isapre, a través de los Oficios Ordinarios N°13126 de octubre de 2003, N°16837 de noviembre de 2004, N°1919 de julio de 2005 y N° 2257 de agosto, de 2005.

Además, el 29 de septiembre de 2005, la Isapre fue multada mediante la Resolución Exenta N°628, con 201 U.F., por cuanto había excluido del proceso de devolución de excesos de cotizaciones a un número considerable de afiliados, haciéndose presente en dicha resolución que había quedado demostrado que la institución no había corregido el procedimiento implementado para tales efectos, pese a haber informado en las oportunidades anteriores que estaba modificando sus sistemas para asegurar la exactitud de los cálculos respectivos y la correcta devolución a los cotizantes, quedando nuevamente de manifiesto, en la fiscalización realizada en el año 2006, que ello no se había cumplido, evidenciándose falencias en los sistemas de información que no garantizan el reconocimiento y devolución oportuna de los excesos de cotización.

- 12.- Que, en definitiva, está demostrado que la Isapre Consalud S.A. no reconoció oportunamente las obligaciones con sus afiliados, tanto respecto de los excesos como de los excedentes de cotización, habiendo recibido observaciones e instrucciones reiteradas a partir del año 2000, respecto de las cuentas de excedentes y, a partir del año 2003, respecto de los excesos de cotización y, habiéndose comprometido a corregir sus procedimientos sin que lo haya cumplido.

En mérito de lo expuesto y en uso de las facultades que detenta este Intendente,

RESUELVO:

- 1.- Impónese a la Isapre Consalud S.A., una multa a beneficio fiscal, ascendente a 400 (cuatrocientas) Unidades de Fomento, por las infracciones descritas en la presente resolución.
- 2.- El pago de la sanción impuesta deberá efectuarse dentro del quinto día hábil contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por el Jefe de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



RAUL FERRADA CARRASCO
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD

ENP/MRA/MADR/MABL
DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Consalud S.A.
- Subdpto. Control Financiero
- Subdepto. Control Régimen Complementario
- Depto. de Administración y Finanzas
- Secretaría Ejecutiva
- Oficina de Partes