

Santiago, 23 MAR. 2009

VISTO

Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de Salud, de 2005 de Salud; la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta SS/N° 83, de 2006 de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que, mediante una fiscalización efectuada por este Organismo entre los meses de junio y julio del año 2008, a la Isapre Banmédica S.A., con el propósito de revisar el procedimiento utilizado en el cálculo de los subsidios por incapacidad laboral y sus respectivas cotizaciones previsionales, se constataron las siguientes irregularidades, a saber:
 - a) Errores de cálculo, sobre una muestra de 50 licencias médicas: en 4 de ellas, la Isapre determinó un menor subsidio, al considerar remuneraciones y/o subsidios anteriores inferiores a los devengados en alguno de los meses que forman la base de cálculo; en 14 casos, no se amplificó a 30 días las rentas parciales que sirven de base para el cálculo de las cotizaciones previsionales y de seguro de cesantía.
 - b) Regularización extemporánea del monto de los subsidios a pagar, con motivo de relictámenes de la COMPIN que revocaron el rechazo de licencias anteriores y cuyos subsidios forman parte de la base de cálculo de licencias actuales. En particular, 3 casos fueron reliquidados fuera del plazo señalado y 3 después de un año de haberse revocado los rechazos de licencias, lo que afectó la base de cálculo de licencias posteriores.
 - c) Entrega incompleta de los antecedentes y correcciones previas a los cálculos de los casos seleccionados en la muestra sin alertar de ello a este Organismo Fiscalizador, lo que entorpeció el trabajo de fiscalización y alargó, por sobre el planificado, el tiempo destinado a la revisión.
- 3.- Que, en consecuencia, este Organismo Fiscalizador, mediante el Oficio Ordinario SS/N°2485, de fecha 12 de agosto de 2008, impartió a la Isapre las siguientes instrucciones:
 - * que debía abandonar las prácticas observadas, asegurando el correcto y oportuno cálculo y pago de los subsidios y sus respectivas cotizaciones previsionales;
 - * corregir sus sistemas y explicar la circunstancia de no haber materializado las mejoras comprometidas a la fecha;



- * acreditar el pago de los subsidios y cotizaciones previsionales del total de los casos observados y de todos aquellos afectados por las mismas irregularidades a partir del año 2007 en adelante;
- * explicar la circunstancia de haber proporcionado información incompleta para efectos de la fiscalización en terreno.

Sin perjuicio de lo anterior, en esa ocasión se le hizo presente que las irregularidades descritas podían ser objeto de una sanción administrativa, por lo que se le requirió que formulara sus descargos dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación del mencionado Ordinario.

4.- Que los descargos presentados por la Isapre Banmédica S.A. en su carta de fecha 26 de agosto de 2008, fueron los siguientes:

- a) Respecto del cargo de no haber tomado las medidas que garanticen la exactitud del pago del subsidio.- Hace presente, previamente, que la formulación del cargo induce a pensar que esa Isapre ha estado inactiva respecto de lo informado el año 2007, en circunstancias que desde el mes de julio de ese año, cuando informó que adoptaría las medidas para corregir las situaciones detectadas, se abocó a revisar las distintas etapas del proceso afectado con la finalidad de contar con mayores antecedentes, concluyendo en la necesidad de desarrollar un nuevo sistema de subsidios que incluya las mejoras necesarias respecto de las materias observadas como otras de orden tecnológico.

En particular, la revisión consistió en verificar la correcta utilización de rentas parciales aplicando los días efectivos a que pertenecen las remuneraciones cuando son por un periodo menor a 30 días y la correcta reliquidación de licencias cuyas bases de cálculo forman parte de una licencia redictaminada por las Compin, lo que demoró varios meses considerando el volumen de licencias médicas y subsidios que mensualmente paga esa isapre; tal sistema se encontraba en "marcha blanca" hasta el 30 de septiembre de 2008, fecha en la que se tenía previsto su entrada en vigencia.

Hace presente que, en todo caso, existen ciertas acciones manuales que hacen imposible el 100% de exactitud, no obstante los controles introducidos al nuevo sistema.

Por lo expuesto, solicita que se deje sin efecto el cargo y se tenga presente que en la respuesta del año 2007 se señaló que las medidas serían adoptadas a futuro, que es lo que efectivamente se ha realizado.

- b) Respecto del cargo relativo a la obligación de corregir las prácticas para la determinación de las cotizaciones previsionales, debiendo ampliar a 30 días las rentas parciales.- Expresa que la revisión y el sistema desarrollado que se menciona en el punto anterior, permitirá superar este problema, ya que el cálculo se efectuará de forma automática, a más tardar a partir del 30 de septiembre de 2008.
- c) En relación con el cargo relativo a no regularizar los subsidios y cotizaciones en las fechas indicadas en los redictámenes de la Compin.- Señala que esta observación sólo puede ser entendida respecto de los puntos anteriores, en relación con la aplicación de rentas parciales y ampliación de días, derivados de errores humanos por el tratamiento manual de datos, puesto que los fallos de la Compin se cumplen dentro de plazo, debido a la tramitación automática, situación que habría sido constatada por este Organismo en la fiscalización de agosto de 2008. Respecto de las licencias posteriores a la recurrida ante la Compin, la situación quedará solucionada el 30 de septiembre, toda vez que la reliquidación será automática.



- d) Finalmente, respecto del cargo de entorpecimiento a la labor fiscalizadora.- Indica que la solicitud del 24 de junio de 2008, se relacionaba con el "Cálculo de subsidios de incapacidad laboral", sin que se precisara el documento histórico de licencias médicas, por lo que entregó el Registro con el que trabaja el área de Liquidación de Subsidios. Paralelamente, encontrándose la Isapre a esa fecha, efectuando la revisión del sistema mencionado, procedió a analizar la muestra solicitada, encontrando errores, los que fueron corregidos.

Ante la solicitud del 11 de julio de 2008, nuevamente entregó la información de los pagos de la licencia de la muestra, esta vez con impresiones directas del sistema, incluyéndose los casos corregidos, lo que demuestra que esa Isapre no ha tenido la intención de ocultar información considerando además, que la corrección efectuada en algunos casos indica claramente la fecha en que cada movimiento se efectuó.

Añade que en esta segunda solicitud, expresamente se pidió: "el Histórico de Licencias Médicas donde se refleje todas las instrucciones que la afectaron", información que fue entregada de la forma solicitada. Hace presente que ese histórico es usado por la Contraloría Médica de Subsidios, área que no interviene en el proceso de cálculo, liquidación y pago de los mismos. Por ello, aclara que en la primera entrega se incluyó el último dictamen recaído sobre cada licencia médica, práctica normal en el área correspondiente. En la segunda oportunidad en cambio, se le solicitó nueva información no requerida con anterioridad, como lo fue la entrega de copias de las resoluciones de la Compín cuando procediere.

- 5.- Que, previo a analizar el fondo del asunto que se resuelve en el presente acto administrativo, debe tenerse en consideración que las irregularidades que afectaron al proceso de determinación de los subsidios por incapacidad laboral fueron representadas anteriormente a la Isapre Banmédica, con ocasión de la fiscalización desplegada con ese propósito en el año 2007.

En efecto, mediante el Oficio Ord. SS/N° 1676, de 4 de julio de 2007, este Organismo instruyó a Isapre Banmédica S.A. que debía tomar las medidas que garanticen, en todos los casos, la correcta determinación de las bases de cálculo de los subsidios y, por tanto, la exactitud del pago de este beneficio mínimo obligatorio; reliquidar y pagar las diferencias de subsidios originadas en las licencias observadas, y corregir las prácticas utilizadas para determinar las cotizaciones previsionales, debiendo ampliar a 30 días las rentas parciales, absteniéndose de efectuar rebajas a la renta imponible que sirve de base para su cálculo, procediendo a reliquidar y pagar las diferencias observadas.

En la respuesta dada en esa ocasión, con fecha 12 de julio de 2007, la Isapre señaló que "se tomarán todas las medidas necesarias a fin de evitar que se presenten nuevos casos de este tipo, se realizarán revisiones aún más rigurosas en lo referido a los días efectivamente trabajados y se incorporarán modificaciones en nuestro sistema de liquidación".

- 6.- Que, en el proceso de fiscalización efectuado el año 2008 - descrito en el numeral 2 precedente - se representaron las siguientes irregularidades: Incumplimiento reiterado de las instrucciones que inciden en la determinación de la base de cálculo de los subsidios por incapacidad laboral como en la regularización extemporánea de ellos, y entorpecimiento de la fiscalización.

En consecuencia, el análisis de los descargos efectuados por la Isapre habrá de referirse únicamente a dichas materias.

- a) La Isapre reconoce haber incurrido en errores en el cálculo de los subsidios, en la determinación de cotizaciones previsionales de personas con licencia médica así



como la no regularización de los subsidios y cotizaciones en las fechas indicadas en los redictámenes de la Compín -en algunos casos con retraso de más de un año- situación que también afectó el cálculo del subsidio de incapacidad laboral. Lo anterior, se desprende de su afirmación de que dichos errores dejarían de presentarse a contar del 30 de septiembre de 2008, cuando entrara en funcionamiento su nuevo sistema computacional de cálculo.

Asimismo, reconoce el error referido a la ampliación a 30 días de las rentas parciales, puesto que también asume que quedaría subsanado al implementar ese nuevo sistema.

En consecuencia, ha quedado acreditado que habiendo transcurrido un año, la Isapre vuelve a incurrir en los mismos errores y supedita su corrección a la puesta en marcha de un nuevo sistema a partir de septiembre de 2008.

En este punto, cabe aclarar que no se le formuló cargo específico por el plazo en el cumplimiento de los redictámenes de la Compín, sino que se le hizo presente que se acreditó el hecho que no regularizó los subsidios y cotizaciones en las fechas indicadas en dichos redictámenes, situación que afectó la base de cálculo de los subsidios, por lo que esta regularización tardía constituye otro error en su proceso que tuvo como resultado el cálculo erróneo del subsidio, incumplimiento por el cual se le formuló cargo.

- b) En cuanto al entorpecimiento de la fiscalización, al entregar información incompleta con ocasión de la fiscalización, cabe recordar que estos procesos de fiscalización son practicados en forma regular y sistemática sin que nunca haya sido necesario, en esa Isapre ni en otra, tener que especificar las características de los documentos requeridos para tales efectos.

Tal es así que dicha Isapre, en la fiscalización efectuada sobre la misma materia el año 2007, al requerírsele - igual que en la del año recién pasado - *"todos los antecedentes necesarios para poder acreditar la correcta ejecución del proceso que se auditará"*, entendió claramente que dicha solicitud referida al Cálculo de subsidios de incapacidad laboral importaba la entrega del Registro Histórico de Licencias Médicas incluyendo, naturalmente, todas las resoluciones previas que inciden en dicho beneficio mínimo legal.

No obstante, la Isapre en sus descargos - detallados en el considerando cuarto anterior - señala que este Organismo sólo solicitó el "Registro Histórico de licencias médicas donde se reflejen todas las instrucciones que la afectaron", en una segunda solicitud de antecedentes, de fecha 11 de julio de 2008. Al respecto, cabe hacer presente que esa solicitud detallada de antecedentes formó parte de la misma fiscalización, siendo necesario efectuarla - a diferencia de fiscalizaciones anteriores - dada la insuficiencia de los antecedentes entregados por la Isapre producto de la primera solicitud.

En este sentido, cabe destacar que la integridad y suficiencia de los datos de dicho registro es fundamental para el adecuado análisis y la correcta validación de las bases de cálculo de los subsidios, por lo que la omisión de las diferentes resoluciones recaídas sobre una licencia, indudablemente entorpece la labor de fiscalización de este Organismo.

Por otra parte, tal como se indicó en el Oficio N° 2483, de 2008, de este Organismo, se verificó que esa Isapre efectuó una corrección previa de las muestras solicitadas, lo que quedó en evidencia puesto que, al revisar los casos, se encontraron licencias reliquidadas en el periodo intermedio, esto es, entre el día 24 de junio de 2008 en que se le solicitó a la Isapre la información y día 14 de julio de 2008, las que tenían como característica común, el haber sido resueltas por la Compín a través de redictámenes.



En efecto, en 6 casos enviados por la Isapre como parte de la muestra solicitada por este Organismo, se detectó que la Institución los había reliquidado entre los días 25 de junio y 2 de julio de 2008. Además de lo anterior, en 3 de esos casos la Isapre reliquidó licencias que habían sido resueltas por la Compín en el año 2007, es decir, demoró más de 1 año en reliquidarlas.

En este sentido, cabe recordar que producto de la fiscalización realizada el año 2007 a esta misma materia, la Isapre informó que revisó las distintas etapas del proceso, verificando la correcta reliquidación de las licencias redictaminadas por la Compín, concluyendo en la necesidad de desarrollar un nuevo sistema de subsidios. Sin embargo, el año 2008, al revisar la Isapre la muestra solicitada, encontró errores, los que corrigió en ese momento, sin notificar de dicha modificación, a este Organismo.

En consecuencia, dada la corrección de casos incluidos en la muestra, es posible concluir que en la primera revisión "general" efectuada por la Isapre el año 2007, con motivo de las instrucciones impartidas por este Organismo, no fueron corregidos los errores en relación con el cálculo del subsidio en todos los casos, lo que desvirtúa lo afirmado por la Isapre, en cuanto a que había tomado todas las medidas necesarias para evitar que se presentaran casos de este tipo, realizando revisiones aún más rigurosas.

- 7.- Que, en suma, los diversos errores de cálculo reseñados en la letra a) del considerando 6.- precedente, configuran, como ya se ha dicho, incumplimientos reiterados que constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 8 y 22 del DFL N°44, de 1978, afectando en la práctica a 9.767 afiliados, por un monto total ascendente a \$117.489.430, de acuerdo a la reliquidación practicada por la propia Isapre Banmédica.

Por su parte, la situación descrita en la letra b) del considerando anterior, vulnera lo dispuesto en la Circular IF/N° 50, de 2007, de esta Superintendencia, en la que se indica expresamente que constituye un entorpecimiento de su labor fiscalizadora, la entrega de información incompleta por parte de las Isapres. De igual modo, redundando directamente en los resultados de dicho proceso, la circunstancia de haber procedido a la corrección de los casos auditados, sin haber informado de ello previamente a esta Autoridad.

- 8.- Que, en definitiva, a juicio de esta Intendencia, las infracciones descritas, ameritan la aplicación de una sanción, puesto que recaen sobre el correcto y oportuno otorgamiento de un beneficio mínimo legal, prestación que sustituye la remuneración, por lo que es objeto de la mayor protección por parte de la normativa vigente y de este Organismo Fiscalizador.

En mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO

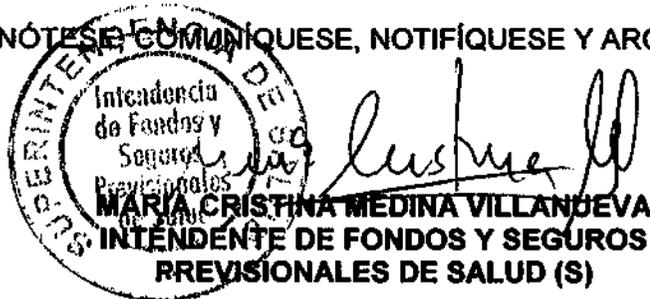
- 1.- Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa a beneficio fiscal ascendente a 1000 U.F. (Mil unidades de fomento), por el incumplimiento reiterado de las instrucciones sobre determinación de base de cálculo de subsidios por incapacidad laboral y la extemporánea regularización de los mismos, así como por la entrega parcial de la información solicitada con ocasión del proceso de fiscalización y su entorpecimiento al haber corregido los casos de la muestra solicitada sin aviso previo a este Organismo Fiscalizador.
- 2.- El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 (cinco) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.



El valor de la Unidad de Fomento será la que corresponda al del día del pago.

- 3.- Se hace presente que en contra de esta Resolución, procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, el que puede interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

ANÓTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE




ADRI/ESU

DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Banmédica S.A.
- Depto. Control Financiero y Garantías en Salud
- Subdepto. Control Régimen Complementario
- Intendencia Fondos y Seguros
- Depto. Administración y Finanzas
- Unidad de Fiscalización Legal
- ~~Unidad Análisis y Gestión de Información~~
- Of. de Partes

P/FIS: Multa-Banméd – cálculos SIL (1000 UF)

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 135 del 23 de Marzo de 2009, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. María Cristina Medina Villanueva, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 25 de Marzo de 2009.



MARTA SCHNETTLER
MINISTRO DE FÉ



POR UNA SALUD FUERTE