

**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 402**

**SANTIAGO, 22 NOV. 2016**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Título IX "Normas sobre instrumentos de pago pendientes de cobro" del Capítulo VII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; Punto IV "Registro Individual de Excesos" y Punto 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 se fiscalizó a la Isapre Cruz Blanca S.A., entre los días 30 de mayo y 17 de junio de 2016, con el objeto de examinar el segundo proceso de devolución masiva semestral de excesos realizado en el mes de marzo de 2016, y el seguimiento de las instrucciones referidas a la difusión de la información a los beneficiarios en la aplicación web de la Isapre, detectándose, entre otras irregularidades, que:
  - a) En la aplicación web de la Isapre, se presentaba en forma duplicada los valores de los excesos de cotización correspondientes a afiliados y ex afiliados, al 31 de marzo de 2016.
  - b) Además, la información publicada en dicha aplicación web, presentaba errores en los mensajes automáticos y en la situación de los documentos girados y no cobrados que a la fecha estaban pendientes de cobro.
  - c) El archivo de los correos electrónicos con vale vista, presentaba una diferencia total de \$119.100.898, en relación con 2.658 destinatarios. Al respecto la Isapre informó durante la fiscalización, que ello se debió a que en las comunicaciones enviadas por correo electrónico a los cotizantes con vale vista, por error administrativo no se incluyó la información de los documentos caducos revalidados en el proceso masivo para estos casos.
  - d) Comunicaciones correspondientes a la devolución masiva de excesos al 31 de marzo de 2016, fueron enviadas a direcciones erróneas (6 cartas certificadas y 2 correos electrónicos).
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 4148, de 5 de julio de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló los siguientes cargos:
  1. Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Título IX "Normas sobre instrumentos de pago pendientes de cobro", del Capítulo VII del Compendio de Información y en el punto IV "Registro Individual de Excesos", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, dado que omitió o presentó información errónea e inconsistente en la página web de la institución, en relación con los documentos pendientes de cobro y con el Registro Individual de Excesos.

2. Incumplimiento de las obligaciones contenidas en el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, al haber remitido a los cotizantes las comunicaciones de los excesos a domicilios o direcciones electrónicas erróneas.
4. Que, en sus descargos presentados con fecha 19 de julio de 2016, la Isapre expone, en relación con las situaciones indicadas en las letras a y b del considerando segundo, que se trata de hechos puntuales, que fueron regularizados durante la fiscalización.

Respecto de la situación señalada en la letra c del considerando segundo, expone que se debió al hecho de no haberse incorporado en las comunicaciones electrónicas enviadas a los cotizantes afectos a devolución, la información de los vales vista caducos que habían sido revalidados. Además, respecto de esta situación, alega que algunos afiliados cobraron los documentos, por lo que no se vieron perjudicados por dicha omisión.

En cuanto a la situación descrita en la letra d) del considerando segundo, que corresponde al segundo cargo formulado, arguye que la obligación de comunicar cualquier cambio en la información del afiliado registrada en la Isapre, recae en el cotizante, de acuerdo a las Condiciones Generales del Contrato de Salud. Además, respecto de 4 casos, alega que los afiliados realizaron el cambio de dirección a través del sitio web de la Isapre, y al efecto adjunta respaldos.

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

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar respecto de las situaciones indicadas en las letras a, b y c del considerando segundo, que fundamentan el cargo N° 1 que se le formuló, que la Isapre reconoce los errores, inconsistencias y omisiones que se le reprochan, de manera que dichos hallazgos constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia institución.
6. Que, sobre el particular, hay que tener presente 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, instrucciones que se le impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, 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 hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.
7. Que, en relación con el segundo cargo, la Isapre aportó antecedentes que acreditan que en 4 casos (3 de domicilios y uno de correo electrónico), las comunicaciones correspondientes a la devolución masiva de excesos, fueron enviadas a la última dirección que dichos afiliados informaron a la Isapre.
8. Que, respecto de los restantes casos, de conformidad con los antecedentes tenidos a la vista al momento de la fiscalización, no desvirtuados por prueba en contrario, en tres de ellos, la Isapre envió las comunicaciones a un domicilio distinto al último informado por los destinatarios en las cartas de desafiliación que presentaron ante dicha Isapre, y en un caso, la envió a una dirección de correo electrónico diferente a la informada en su oportunidad por el destinatario en el FUN, situación esta última que durante la fiscalización la Isapre reconoció que había sido producto de un error en la digitación de la información en el sistema.
9. Que, en consecuencia, salvo respecto de los 4 casos señalados en el considerando séptimo, las alegaciones expuestas por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones detectadas.

10. 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".
11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la entidad y naturaleza de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que las faltas detectadas ameritan las siguientes multas: 200 UF por errores, inconsistencias y omisiones en la información sobre los instrumentos de pago pendientes de cobro y/o caducos, y 50 UF por remitir comunicaciones sobre devolución de excesos, a domicilios o direcciones de correo electrónico erróneas.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

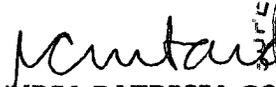
1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento) por errores, inconsistencias y omisiones en la información sobre los instrumentos de pago pendientes de cobro y/o caducos, y una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento) por remitir comunicaciones sobre devolución de excesos, a domicilios o direcciones de correo electrónico erróneas.
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](mailto: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 PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

  
MIRA/HBA/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

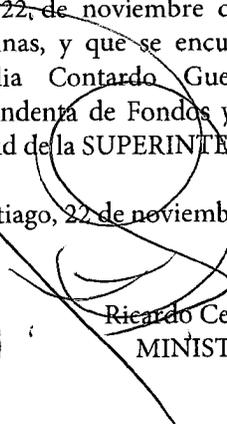
- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-8-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 402 del 22 de noviembre de 2016, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 22 de noviembre de 2016



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE