



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

419

SANTIAGO, 04 JUL 2018

VISTO:

- 1º. Lo dispuesto en los artículos 109, 110, 113, 114, 197, 201 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°18.933 y N°18.469;
- 2º. El artículo 59 y demás de la Ley N°19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- 3º. Lo señalado en la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y
- 4º. El Decreto Supremo N° 98 del 2018, del Ministerio 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 Colmena Golden Cross S.A., entre los días 30 de junio y 17 de julio de 2016, con el objeto de examinar el proceso de devolución masiva semestral realizado en el mes de marzo de 2016, y el seguimiento de las instrucciones referidas a la difusión de la información contenida en la aplicación web de la isapre, constatándose que existían incumplimientos relativo a excesos pendientes de devolución y errores en las direcciones de afiliados en que se les comunicaba la devolución, por lo que por Oficio Ord. IF/N° 4901 del 2016, se le formuló los siguientes cargos:
 - a. Incumplimiento de la obligación de notificar y efectuar la devolución oportuna de los excesos de cotización adeudados de acuerdo a lo establecido en el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, en cuanto al plazo para efectuar la devolución masiva semestral y las notificaciones correspondientes.
 - b. 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 remitir a los cotizantes las comunicaciones de los excesos a domicilios erróneos.
3. Que, a través de Resolución Exenta IF/N° 34, de 3 de febrero de 2017, esta Intendencia impuso a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 150 UF, por infracciones al procedimiento de devolución masiva de excesos pendientes, en cuanto al plazo para efectuar la devolución masiva semestral y las notificaciones correspondientes, y, por haber remitido comunicaciones a domicilios erróneos.



4. Que, posteriormente, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. dedujo recurso de reposición y en subsidio jerárquico, en contra de la referida Resolución Exenta, reiterando las alegaciones, respecto de los excesos de cotización omitidos de la devolución masiva semestral en sus descargos, en el sentido que se trataba de situaciones que requerían de un análisis más profundo, que no concluyó sino hasta después de finalizada dicha devolución masiva, y que representaban apenas el 0,25% de la devolución total. Agregando que en cuanto a los dos casos de remisión de comunicaciones a domicilios erróneos, sostiene que debería tenerse por acreditado el envío de las comunicaciones al último domicilio informado por el afiliado o ex afiliado. Además, respecto a uno de ellos, el cheque fue cobrado por el afiliado, tal como consta la respectiva confirmación bancaria de su cobro.
5. Que el recurso de reposición fue rechazado por la Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud a través de la Resolución Exenta IF/N° 193, del 16 de abril de 2018, señalando que respecto de la primera irregularidad reprochada, la recurrente no aporta nuevos antecedentes que ameriten modificar, reemplazar o dejar sin efecto la resolución recurrida. Respecto a los dos casos de remisión de comunicaciones a domicilios erróneos, los documentos acompañados por la recurrente no permiten tener por acreditado que los envíos se efectuaron al último domicilio informado por los cotizantes, haciendo presente que respecto del afiliado que cobro los excesos, este hecho ocurrió 7 meses después proceso de devolución masiva efectuado en marzo de 2016
6. Que tratándose el recurso jerárquico de una apelación administrativa, corresponde a este Superintendente pronunciarse sobre los antecedentes expuestos por la recurrente.
7. Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso penúltimo del artículo 59 de la Ley N° 19.880, se requirió un informe a la Intendencia recurrida, en el que ésta expuso las consideraciones que deben tenerse presente al resolver el recurso.
8. Que, analizados los fundamentos expuestos tanto por la Intendencia como por la Isapre Colmena, se ha concluido que resulta procedente rechazar el recurso jerárquico interpuesto por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., respecto de la primera irregularidad.
9. Que para llegar a lo señalado se tomó en consideración que la normativa vigente no establece excepción alguna respecto de las sanciones que se pueden aplicar ante la verificación de un incumplimiento, de lo contrario, así lo establecería expresamente.
10. Que cada isapre debe cumplir en forma íntegra y oportunamente con sus obligaciones, lo que conlleva a que los procedimientos de control aplicados para un correcto proceso de devolución, sean planificados y aplicados en la forma definida por la normativa vigente.
11. Que precisado lo anterior, cabe señalar que respecto de los dos casos con domicilios inconsistentes, si bien se acreditó el cambio de domicilio de un afiliado, respecto del otro caso, la situación fue diferente, ya que éste cobró el cheque con los excesos- aunque después de varios meses- no obstante que el domicilio de la notificación original era incorrecto- por lo que a juicio del suscrito, amerita un tratamiento distinto, que debe reflejarse en el monto de la multa.
12. Que, no obstante lo señalado anteriormente, no debe perderse de vista que las normas infringidas, son consideradas graves, ya que tienen el carácter de instrucciones general emitidas por esta Superintendencia, las que se encuentran contenidas en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.



13. Que, el inciso 1º 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"*.
14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la Isapre ha infringido las normas relativas a la devolución de los excesos de cotización, afectando con ello los derechos patrimoniales de un importante número de beneficiarios, esta Autoridad estima que esas infracciones ameritan la sanción de multa en la cantidad que pasa a expresarse.
15. Que, en virtud de lo señalado precedente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

Acoger parcialmente el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por la Isapre en contra de la Resolución Exenta IF/Nº 34, de 3 de febrero de 2017, cuyo recurso de reposición se resolvió mediante la Resolución Exenta IF/Nº193, del 16 de abril de 2018, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, estableciendo una multa de 120 UF (ciento veinte unidades de fomentos)

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,


ENRIQUE AYARZA RAMÍREZ
SUPERINTENDENTE DE SALUD (S)


JR/MADR
DISTRIBUCIÓN
- Sr. Gerente General Isapre
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Oficina de Partes
- RJ-145