

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 165

Santiago, 13-04-2021

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Capítulo I, Título II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de la Superintendencia de Salud; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, con motivo de la revisión del Informe Complementario de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al 30 de noviembre de 2020, con el cual se determinó la garantía mínima exigible e indicadores legales para el ejercicio contable correspondiente, se detectaron inconsistencias en los inventarios que respaldan las secuencias del informe complementario, además de Archivos Maestros pendientes de reporte.

Al respecto, fue posible verificar que la Isapre mantenía pendiente de reporte los archivos correspondientes a los inventarios que daban cuenta de las obligaciones declaradas en su Informe Complementario al 30 de noviembre de 2020, esto, esto ya que remitió los referidos archivos a través de la extranet de esta Superintendencia, siendo estos rechazados en el proceso de validación básica de datos definido el Oficio Circular IF/N° 28 de fecha 11 de octubre de 2019 y en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, instrucción que fue reiterada mediante correos electrónicos de fechas 25 y 26 de enero de 2021, sin que se reportaran los archivos pendientes de validación.

Al efecto, hasta el día 1 de febrero de 2021, se mantenían pendientes de envío los archivos correspondientes, lo que impidió acreditar oportuna e íntegramente el respaldo de las secuencias correspondientes que fueron declaradas en el Informe Complementario.

Por otra parte, entre los inventarios reportados, se verificaron distintas inconsistencias de información que no permitieron acreditar la exactitud de las obligaciones declaradas en su informe Complementario, por cuanto estas no se explican con el movimiento de operaciones reportadas.

En ese sentido, en los inventarios de las secuencias N° 20 "Cheques caducados beneficiarios", N° 28 "Cuentas por pagar a clínicas, centros médicos, hospitales y otras instituciones de salud" y N° 33 "Cheques caducados de prestadores", se verificaron registros en los que el acreedor era la propia Isapre.

Asimismo, en el inventario de las secuencias N° 20 "Cheques caducados beneficiarios", N° 28 "Cuentas por pagar a clínicas, centros médicos, hospitales y otras instituciones de salud" y N° 29 "Honorarios médicos por pagar", se detectaron registros con saldos negativos que rebajaban las deudas afectas a garantía, sin identificar la contrapartida en el mismo inventario, lo que impidió acreditar la correcta imputación, sin afectar a los otros acreedores, importando además estas una rebaja en las deudas afectas a garantía por cada secuencia.

Al respecto, la Isapre, en su oportunidad, justificó las distintas situaciones con modificaciones o ajustes posteriores, que dan cuenta de la existencia de distintas desviaciones presentes en los inventarios respectivos, y fueron resueltas, parcialmente, en un cierre contable posterior.

3. Que, en razón de lo anterior, mediante Ord. IF/N° 3418 de fecha 09 de febrero de 2021, este Organismo estimó procedente formular a la Isapre los siguientes cargos:

1.- Incumplimiento de lo establecido en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Información de la Superintendencia de Salud, que instruye sobre la transmisión de información y remisión de los Archivos Maestros que las Isapres envían a la Superintendencia de Salud, particularmente en relación a la operación del sistema de transferencia de archivos.

2.- Incumplimiento de lo establecido de las instrucciones específicas correspondientes al envío, confección y consistencia de los inventarios por concepto de obligaciones afectas a garantía, de conformidad a lo establecido en el Oficio Circular IF/Nº28, de fecha 11 de octubre de 2019, impidiendo acreditar de forma oportuna, íntegra y correcta los saldos declarados en su Informe Complementario.

4. Que, por su parte, mediante presentación Nº 2570 de fecha 23 de febrero de 2021, la Isapre evacuó sus descargos señalando, en primer término, haber realizado las gestiones necesarias para reportar en tiempo y forma los distintos inventarios asociados al Oficio Circular Nº 28 de fecha 11 de octubre de 2019, refiriendo, que a la fecha continúa trabajando en aquellas que aún se encuentran pendientes de aceptación, y que fueron revisados en conjunto con esta Superintendencia en reunión sostenida con fecha 28 de enero de 2021, registrándose avances en cuatro de los siete puntos cuestionados.

Por otra parte, en lo que dice relación con la información contenida en las secuencia revisadas, manifiesta que se debe hacer una diferenciación respecto de errores cometidos en la presentación de las mismas y la forma en la que actualmente opera la compañía, ya que los errores que se detectaron fueron corregidos, solicitándose el rechazo en la extranet de ser necesario, lo que obedece principalmente a que la confección de esas secuencias, se realiza a través de todos los sistemas de información tecnológicos que posee la compañía y que deben complementarse entre sí.

En ese sentido, añade, que existen procesos que realiza la Isapre que están relacionados con su operación y que fueron debidamente expuestos a este Organismo de Control, como por ejemplo el concepto de copago prestador I-MED de la secuencia 29-Honorarios por pagar, las clases de documentos ZK que corresponden a compensaciones y que presentará en gran parte de los inventarios, por lo que, a su entender, no debiera ser reclasificado, dada su naturaleza. Igualmente, hace presente, que se informó que se estaba llevando cabo, un proceso de compensación masiva respecto de los bonos caducos y devueltos, el que se mantendría durante el año 2021, y que obedece a una mejora que se vería reflejada a contar de diciembre de 2020, hecho que tampoco aplicaría para reclasificación.

Finalmente, señala que es importante considerar el universo de los asientos financieros, pues estos obedecen a la revisión que se realiza de la contabilidad, formando parte de la naturaleza de toda compañía y que de acuerdo a su criterio, deben ser presentados donde se encuentra su origen, pudiendo ser cuentas de activos-pasivos-resultados, y lo que se busca con dichas contabilizaciones es poder reflejar de manera correcta el monto de la garantía y en ningún caso subvaluar el monto de la misma.

En razón de lo señalado, solicita que sus argumentaciones sean debidamente tomadas en consideración al momento de evaluar, ponderar y decidir las acciones que correspondan, y que se concluya, en definitiva, que no corresponde en los hechos aplicar sanción en contra de la Isapre.

5. Que, en primer término, cabe dejar establecido que el Oficio Circular IF/Nº 28 del 11 de octubre de 2019, establece la obligación de las Isapres de remitir en conjunto con su Informe Complementario los inventarios correspondientes al cierre contable informado, respecto de las secuencias 18 a 33, que comprenden las obligaciones con prestadores de salud.

Dicha normativa establece además, que la Isapre será responsable de la información que ponga a disposición de esta Superintendencia sobre sus inventarios, por lo que deberá adoptar las medidas de validación que garanticen la integridad y confiabilidad de los saldos correspondientes.

6. Que, en relación al incumplimiento a lo establecido en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de esta Superintendencia, cabe señalar, que se trata de una situación que requirió reprocesos continuos de la información aportada, presentando ésta, omisiones que obstaculizaron el correcto desarrollo de la fiscalización.

De igual manera, en lo que respecta al incumplimiento de instrucciones específicas, correspondientes al envío, confección y consistencia de los inventarios por concepto de obligaciones afectas a garantía, de conformidad a lo establecido en el Oficio Circular IF/Nº 28, se debe concluir que las inconsistencias detectadas dejaron en evidencia las falencias

presentes en la elaboración y análisis de la información contenida en los inventarios con los cuales la Isapre respalda las obligaciones consideradas para la determinación del monto de la garantía mínima exigida, situación que, en definitiva, afectó el examen y requirió la intervención de este Organismo, a efectos de aclarar y reprocesar la información ingresada.

7. Que, en relación a los descargos efectuados por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., cabe establecer que esta, en lo fundamental, reconoce la existencia de las irregularidades detectadas por este Organismo en el ejercicio de su potestad fiscalizadora, sin que ésta aporte antecedentes que permitan desacreditar los incumplimientos detectados, limitándose a indicar que ha corregido varias de dichas situaciones.

8. Que, en ese sentido, lo alegado por la Isapre, no le exime de responsabilidad en relación a los incumplimientos observados, toda vez que constituye su obligación permanente el adoptar e implementar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con afiliados y afiliadas, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

En ese sentido, lo señalado por la Aseguradora no viene si no a confirmar la existencia de errores en la determinación y presentación de los inventarios que respaldan las secuencias del Informe Complementario al 30 de noviembre de 2020, lo que, a su vez deja en evidencia la existencia de falencias asociadas a los procesos de los sistemas de información interno de la Institución.

9. Que, asimismo, en cuanto a las revisiones, medidas y controles que asevera haber adoptado con el fin de reportar los inventarios requeridos y corregir las inconsistencias detectadas en estos, cabe señalar, que dichas medidas no alteran la responsabilidad de la Isapre, ya que se trata de acciones posteriores a la detección de las irregularidades.

10. Que, en consecuencia, los argumentos presentados por la Isapre no permiten excusar el cumplimiento de la normativa vigente, esto considerando que la Isapre Colmena Golden Cross S.A., ya fue sancionada por inconsistencias en la presentación de información financiera, respecto de otros periodos.

11. Que, por las razones expuestas precedentemente, no cabe sino concluir, que los argumentos y antecedentes aportados por la Aseguradora en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción constatada.

12. 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".

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: "Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado".

13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y la normativa citada, teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que las sanciones que ameritan dichas faltas son las siguientes: a) una multa de **300 U.F.**, por mantener Archivos Maestros pendientes de reporte, en contravención a lo establecido en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de la Superintendencia de Salud, y b) una multa de **200 U.F.**, por las inconsistencias detectadas en los inventarios que respaldan las secuencias del Informe Complementario al 30 de noviembre de 2020, en contravención a las instrucciones impartidas mediante Oficio Circular IF/N° 28 del 11 de octubre de 2019.

14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la **Isapre Colmena Golden Cross S.A.** una multa de **300 U.F. (trescientas unidades de fomento)**, por mantener Archivos Maestros Pendientes de Reporte, en contravención a lo establecido en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información de la Superintendencia de Salud.

2. **IMPONER a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., una multa de 200 U.F. (doscientas unidades de fomento), por haber aportado información inconsistente, en contravención a las instrucciones impartidas mediante Oficio Circular IF/N° 28, del 11 de octubre de 2019.**

3. 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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-20-2021).

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

4. 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

JVV/LLB/CTU

Distribución:

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización Financiera.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-22-2021