

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 825

Santiago, 16-11-2020

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el Título I "Instrucciones relativas a la Ficha Económica y Financiera de Isapre (F.E.F.I.), del Capítulo III "Instrucciones de Carácter Económico y Financiero" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información", de esta Superintendencia; 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, esta Superintendencia, con ocasión del examen de la presentación de los Estados Financieros de la Isapre Colmena Golden Cross S.A. y sus respectivas Notas Explicativas e Informe Complementario al 30 de junio de 2019, fue posible detectar que, el detalle de la Nota Explicativa N° 12, "Costos por Prestaciones de Salud", fue modificada por esa Isapre en cuatro oportunidades desde junio de 2018 a junio de 2019.

Al respecto, el día 23 de agosto de 2018, se solicitó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., una aclaración respecto de ítems "Prestaciones Ocurridas y No Liquidadas" y "Prestaciones en Litigio", ambos contenidos en la Nota Explicativa N° 12, de la Ficha Económica y Financiera de Isapre (F.E.F.I.), correspondiente al mes de junio de 2018.

Por lo anterior, es que se solicitaron aclaraciones a la Isapre, en relación a dichos ítems, respondiendo ésta, con fecha 28 de septiembre de 2018, indicando que existía un error en los valores informados, toda vez que, se había considerado parte de la provisión de "Prestaciones Ocurridas y No Liquidadas", como "Prestaciones en Litigio".

Por otra parte, revisada la F.E.F.I., correspondiente al mes de junio de 2019, se advirtió que los saldos informados al 30 de junio de 2018, no se correspondían a los informados en su respuesta anterior, respecto de esos ítems.

En consecuencia, mediante correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2019, se solicitó a la Isapre que informara cuales eran los valores que realmente debían ser revelados en la F.E.F.I., a junio de 2019, respondiendo ésta, que los saldos de junio de 2018 y 2019, informados anteriormente, no eran los correctos, debiendo registrarse finalmente, valores distintos para los ítems "Prestaciones Ocurridas y No Liquidadas" y "Prestaciones en Litigio".

3. Que, en virtud de lo anterior y considerando que dichas situaciones dejaron en evidencia, que la Isapre no realizó un adecuado seguimiento y control de la información solicitada, ni tampoco adoptó las medidas que permitiesen evitar inconsistencias y errores como los descritos, obstaculizando, en definitiva, el desarrollo de la revisión, esto sumado al hecho, que, durante el examen se debió solicitar distintas aclaraciones a la institución fiscalizada, a través del Oficio Ordinario IF/N° 7568, de fecha 6 de septiembre de 2019, se estimó procedente impartir instrucciones a la Isapre, y formular el siguiente cargo:

- Entregar información errónea e inconsistente, respecto de la Nota N° 12 "Costos por Prestaciones de Salud", en contravención a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en el Título I "Instrucciones relativas a la Ficha Económica y Financiera de Isapre (F.E.F.I.), del Capítulo III "Instrucciones de Carácter Económico y Financiero", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información.

4. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 1 de octubre de 2019, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., evacuó sus descargos, indicando, en lo fundamental, que la

información entregada respecto de la Nota Explicativa N° 12, fue aportada de buena fe, cada vez que fue solicitada por este Organismo. Al respecto, sostiene, que si bien existieron las diferencias observadas respecto de los ítems contenidos en esa nota, el total siempre fue consistente.

Por otra parte, señala, que dichas diferencias se debieron a que, a la fecha de las primeras informaciones, no se contaba con las herramientas para cuadrar el IBNR suplementario, procedimiento que no se encontraba automatizado a la fecha de la primera entrega de información, y que, se terminó por corregir en la última respuesta.

Finalmente señala, que siempre actuó de buena fe, manteniendo una comunicación directa con fiscalizadores, a fin de entregar la información y antecedentes solicitados.

Por lo señalado, solicita se tengan por evacuados sus descargos, y que estos sean debidamente tomados en consideración a la hora de resolver.

5. Que, en primer término se hace presente, que las irregularidades observadas, constituyen hechos ciertos, informados por la propia Isapre, ante las solicitudes de aclaración efectuadas por este Organismo Fiscalizador, que dejaron en evidencia, que ésta no había realizado un adecuado seguimiento y control de la información solicitada, sin haber adoptado medidas que permitiesen evitar inconsistencias y errores, dificultando aquello la revisión de dicha información.

Al respecto, se debe señalar, que la Isapre se ha limitado a expresar en sus descargos, que los errores e inconsistencias evidenciados, se originaron por deficiencias en sus sistemas, destacando, que su actuar siempre se apegó a la buena fe.

6. Que, en ese sentido, cabe establecer, que dichas alegaciones, no permiten eximir a la Isapre de responsabilidad, en relación con los incumplimientos observados, toda vez que, constituye una obligación permanente para las Isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera, que las infracciones o retrasos 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, esto, por falta de diligencia o cuidado.

7. Que, en cuanto a lo argumentado por la Isapre, en orden a que, las diferencias observadas en relación a la Nota Explicativa N° 12 "Costos por Prestaciones de Salud", se verificó solo en relación a los ítems que la contienen, más no respecto del total, se debe hacer presente, que la calidad de la información que las Isapres deben remitir a esta Superintendencia, es fundamental para la correcta toma de decisiones, el desarrollo de fiscalizaciones, así como para la elaboración de estudios y emisión de normativa, de tal manera que constituye una situación grave el hecho que dichas instituciones remitan y mantengan información incorrecta, inconsistente o incompleta ante este Organismo.

8. Que, finalmente cabe hacer presente, que no existe ningún antecedente que permita colegir, que los errores o inconsistencias informados en el archivo maestro observado, se hayan podido deber a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, esto es, a un hecho imprevisto imposible de resistir, y, por el contrario, la misma Isapre explica que aquellos tuvieron su origen en deficiencias en sus propios procedimientos, los que no se encontraban correctamente automatizados a la fecha en que fue remitida la información.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción constatada.

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".

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".

11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y la normativa citada, teniendo presente la gravedad y naturaleza de la infracción constatada, consistente en la entrega de información errónea e inconsistente, respecto de la Nota N° 12 "Costos por Prestaciones de

Salud", en contravención a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en el Título I "Instrucciones relativas a la Ficha Económica y Financiera de Isapre (F.E.F.I.), del Capítulo III "Instrucciones de carácter económico y financiero" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información", es que esta Autoridad estima que dicha falta amerita la imposición de una multa de 300 U.F.

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 **Colmena Golden Cross S.A. una multa de 300 UF** (trescientas unidades de fomento), por remitir a esta Superintendencia información errónea e inconsistente, respecto de la Nota N° 12 "Costos por Prestaciones de Salud", en contravención a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en el Título I "Instrucciones relativas a la Ficha Económica y Financiera de Isapre (F.E.F.I.), del Capítulo III "Instrucciones de carácter económico y financiero" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información".

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. 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-9-2020).

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.

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, 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-9-2020