

 <b>FICHA DE FISCALIZACIÓN</b>  <b>DEL SEGURO DE LA LEY DEL ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES</b>  INTENDENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
--

<b>Código de la fiscalización:</b>
36-2023/IFE66
<b>Fecha de publicación del informe de fiscalización:</b>
05 de febrero de 2024

<b>Identificación de la Fiscalización</b>	
<b>Nombre de la fiscalización:</b>	Fiscalización aplicación norma sobre nuevos requisitos para aplicación de cobranzas
<b>Entidad fiscalizada:</b>	Asociación Chilena de Seguridad - Mutual de Seguridad de la CCHC - Instituto de Seguridad del Trabajo - Instituto de Seguridad Laboral

<b>Fecha de ejecución de la fiscalización:</b>	Agosto a Octubre de 2023
--	--------------------------

<b>Descripción de la Fiscalización</b>	
<b>Objetivo de la fiscalización:</b>	Verificar que los Organismos Administradores emitan las cartas de cobranzas, considerando las nuevas instrucciones impartidas en la Circular N°3.713, así como, los reportes mensuales requeridos por esta Superintendencia en la Circular N°3.681 consideren los complementos de información y los cambios respectivos.
<b>Alcance de la fiscalización:</b>	Fiscalización extra situ en los 4 organismos administradores, que consiste en una revisión el año 2023, a la información reportada al sistema GRIS. Revisión efectuada a las cartas de cobranzas emitidas y recibidas entre el 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2023, además, se excluyen aquellas judicializadas.
<b>Metodología:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza la constatación del envío de los archivos que, mensualmente, deben enviar los OA al sistema GRIS.</li> <li>2. Se selecciona un mes específico para la fiscalización de la información, para el año 2023, corresponde al reporte del 15-08-2023 cuya Fecha_corte es el día 31-07-2023.</li> <li>3. Los archivos se fiscalizan separadamente de acuerdo al organismo administrador.</li> <li>4. Se genera el Informe de la fiscalización.</li> <li>5. Se elabora, si corresponde, Oficio.</li> </ol>

**RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN**  
(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

<b>ENTIDAD</b>	<b>Asociación Chilena de Seguridad</b>
----------------	--

**Hallazgo N°1**

<b>Descripción del hallazgo:</b>
<p><b>CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS</b></p> <p>Se detectaron 4.213 cartas de cobranzas emitidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 70 se encuentran pagadas y 4.143 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.</p> <p>Esa Mutualidad deberá informar respecto de las gestiones realizadas con el fin recuperar los recursos del Seguro de la Ley N°16.744, cobrados a través de las cartas de cobranzas emitidas y por las cuales existe un Dictamen SUSESO.</p>

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

<p>Para Isapres se desarrollan mesas de trabajo en las cuales se revisan compromisos de pago de los casos en el flujo y además en paralelo se elaboró un plan de trabajo semanal en el que el Depto. de Fiscalía genera ingreso a plataforma PAE de la SUSESO de aquellas cartas emitidas que no han sido pagadas a la fecha. A pesar de la insistencia en el cobro por parte de achs.</p> <p>Para los Servicios de Salud, a pesar de la entrada en vigencia de la Circular 3713 solo 4 nos han enviado su protocolo de comunicación, del resto no se ha obtenido dicha información y para gestionar la cobranza generamos citas mediante plataforma Ley del Lobby donde con solo 6 servicios nos hemos podido reunir y del resto sin información. Periódicamente debemos efectuar la cobranza judicial para gestionar el cobro.</p> <p>Plazo de ejecución 31 de enero de 2024</p>
--

**Hallazgo N°2**

<b>Descripción del hallazgo:</b>
<p><b>CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS</b></p> <p>Del total de cartas de cobranzas emitidas (289.528) y fiscalizadas, el 80% se encuentra en estado "En análisis" (230.193). Cabe destacar que, el 20% de las cartas "En análisis" mantienen dicho estado desde el año 2020, el 21% desde el año 2021, el 49% desde el año 2022 y el 10% desde el año 2023.</p> <p>Esa Asociación deberá informar las razones por las cuales las cartas de cobranzas emitidas permanecen tanto tiempo en estado "Revisión Preliminar" y "En análisis".</p>

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

<p>Se mantiene plan registrado en punto anterior.</p> <p>Plazo de ejecución 31 de enero de 2024</p>
---

**Hallazgo N°3**

<b>Descripción del hallazgo:</b>
<p><b>CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS</b></p> <p>Se observan 3.569 cartas de cobranzas con "Fecha_Estado_Cobranza_t_actual" posterior a la fecha de corte de la información (31 de julio de 2023).</p> <p>Esa Asociación deberá informar e implementar las medidas que impidan el reporte de estas inconsistencias.</p>

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

<p>Se estableció control mensual según la emisión del reporte para validar eventuales registros reportados con fecha posterior al cierre del mes proceso.</p> <p>Plazo de ejecución 31 de diciembre de 2023</p>
---

<b>Hallazgo N°4</b>
<p><b>Descripción del hallazgo:</b></p> <p>CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS Se detectaron 460 cartas de cobranzas recibidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 92 se encuentran pagadas y 368 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.</p> <p>Esa Mutualidad deberá informar respecto de las razones que han impedido dar cumplimiento al pago de las cartas pendientes (368) por las cuales existe un Dictamen SUSESO, toda vez que, el 60% de ellas provienen del año 2020 (139) y 2021 (83).</p>

<p><b>Acciones a desarrollar por la Entidad:</b></p> <p>Se identificará caso a caso las cartas pendientes. Plazo ejecución 30 de abril 2024</p>
---

<b>Hallazgo N°5</b>
<p><b>Descripción del hallazgo:</b></p> <p>CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS Del total de cartas de cobranzas recibidas (11.374) y fiscalizadas, el 53% se encuentra en estado "Rechazada" (6.026) y el 14% en estado "Devuelta" (1.591). Cabe destacar que, el 20% de las cartas "En análisis" mantienen dicho estado desde el año 2020, el 21% desde el año 2021, el 49% desde el año 2022 y el 10% desde el año 2023. El 83% del estado de las cartas de cobranzas "4 Rechazada", justifica el rechazo porque el paciente no concurre a las citaciones de la Mutualidad, ante lo cual resuelve "En consecuencia, no procederemos a su pago, haciendo devolución de los antecedentes por medio de la presente".</p> <p>Esa Asociación deberá informar cómo ha aplicado las instrucciones emanadas de esta Superintendencia para casos específicos COVID, en que los pacientes no se presentan a las citaciones de esa Mutualidad y ésta debe efectuar la calificación.</p>

<p><b>Acciones a desarrollar por la Entidad:</b></p> <p>Se trabajará en la revisión de los motivos de rechazo. Plazo de ejecución 30 de abril de 2024</p>
---

<b>Hallazgo N°6</b>
<p><b>Descripción del hallazgo:</b></p> <p>CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS Se observan 54 cartas de cobranzas con "Fecha_Estado_Cobranza_t_actual" posterior a la fecha de corte de la información (31 de julio de 2023).</p> <p>Esa Asociación deberá informar e implementar las medidas que impidan el reporte de estas inconsistencias.</p>

<p><b>Acciones a desarrollar por la Entidad:</b></p> <p>Se estableció control mensual según la emisión del reporte para validar eventuales registros reportados con fecha posterior al cierre del mes proceso. Plazo de ejecución 31 de diciembre de 2023</p>
---

<b>ENTIDAD</b>	<b>Mutual de Seguridad de la C.CH.C.</b>
----------------	--

<b>Hallazgo N°1</b>
<p><b>Descripción del hallazgo:</b></p> <p>CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS Se detectaron 6.313 cartas de cobranzas emitidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 896 se encuentran pagadas y 5.417 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.</p> <p>Esa Mutualidad deberá informar respecto de las gestiones realizadas con el fin recuperar los recursos del Seguro de la Ley N°16.744, cobrados a través de las cartas de cobranzas emitidas y por las cuales existe un Dictamen SUSESO.</p>

<p><b>Acciones a desarrollar por la Entidad:</b></p> <p>Plan de reuniones, que consiste en mesas de trabajo para verificar que las cartas cumplan con todos los requisitos normativos, con el objetivo de recuperar los recursos que se encuentran pendientes de pago en casos de las Isapres y CCAF. Los efectos de estas mesas se verán reflejados a partir del primer trimestre del año 2024.</p>
--

<b>Hallazgo N°2</b>
<p><b>Descripción del hallazgo:</b></p> <p>CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS Del total de cartas de cobranzas emitidas (148.116) y fiscalizadas, el 63% se encuentra en estado "En análisis" (93.342). Cabe destacar que, el 25% de las cartas "En análisis" mantienen dicho estado desde el año 2020, el 32% desde el año 2021, el 38% desde el año 2022, el 3% desde el año 2023, la diferencia equivalente al 2% es anterior al año 2020.</p> <p>Esa Mutualidad deberá informar las razones por las cuales las cartas de cobranzas emitidas permanecen tanto tiempo en estado "Revisión Preliminar" y "En análisis", esta última, significa un 28% del total de cartas emitidas.</p> <p>Por otra parte, llama la atención que existan cartas de cobranzas con Fecha_Estado_Cobranza_t_actual (2017-2018-2019) anterior a la Fecha_cobranza, que es la correspondiente a la fecha del envío de la carta de cobranza. Esa Mutualidad deberá explicar lo observado y corregir de ser necesario.</p>

<p><b>Acciones a desarrollar por la Entidad:</b></p> <p>Plan de reuniones con las Isapres para alcanzar acuerdos de pago. En cuanto a los Servicios de Salud debemos avanzar en una propuesta para generar demanda por los periodos adeudados. Corrección de error en el programa de extracción de la información que reportamos para que las fechas de estado y cobranza sean consistentes. Hemos abordando esta corrección de fechas para informar correctamente en archivo de este mes de noviembre, donde se reflejará una disminución importante. En diciembre, como plazo máximo, esta observación será subsanada por completo.</p>
---

**Hallazgo N°3****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS**

Se observan 329 cartas de cobranzas con "Fecha\_Estado\_Cobranza\_t\_actual" posterior a la fecha de corte de la información (31 de julio de 2023).

Esa Mutualidad deberá informar e implementar las medidas que impidan el reporte de estas inconsistencias.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se solicitó la modificación del programa que extrae la data, adoptando los parámetros definidos para subsanar esta observación.

Esta modificación se verá reflejada en el informe que enviaremos en el mes de noviembre.

**Hallazgo N°4****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Se detectaron 870 cartas de cobranzas recibidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 231 se encuentran pagadas y 502 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.

Esa Mutualidad deberá informar respecto de las razones que han impedido dar cumplimiento al pago de las cartas pendientes (639) por las cuales existe un Dictamen SUSESO, toda vez que, el 65% de ellas provienen del año 2020 (173) y 2021 (241).

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Continuar con la gestión de reuniones y mesas de trabajo con las entidades de salud.

Los efectos de estas mesas se verán reflejados a partir del primer semestre del año 2024.

**Hallazgo N°5****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Del total de cartas de cobranzas recibidas (7.725) y fiscalizadas, el 34% se encuentra en estado "Rechazada" (2.642) y el 41% en estado "Devuelta" (3.178). Cabe destacar que, el 3% de las cartas "En análisis" mantienen dicho estado desde el año 2020, el 13% desde el año 2021, el 27% desde el año 2022 y el 57% desde el año 2023.

Esa Mutualidad deberá informar si existe alguna gestión entre las partes involucradas, con el fin de disminuir el 79% de las cartas recibidas y que son rechazadas o devueltas por la MUTUAL.

El 100% de las cartas de cobranzas recibidas, con estado "4 Rechazada", tienen fecha de actualización el año 2023, sin embargo, existen 4 registros con estado actual "5 Devuelta", cuyo estado de actualización corresponde al año 2011 y año de emisión de la carta el año 2020.

Esa Mutualidad deberá explicar dicha inconsistencia y regularizar si corresponde.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Continuar con la gestión de reuniones y mesas de trabajo, con las entidades de salud

Los efectos de estas mesas se verán reflejados a partir del primer semestre del año 2024.

**Hallazgo N°4****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Se observan 5 cartas de cobranzas con Estado\_Cobranza\_t\_actual "5 Devuelta", sin embargo, para explicar el motivo de la devolución utiliza la codificación "19 Rechazada: Otro"

Esa Mutualidad deberá corregir la clasificación o la codificación respectiva, junto con implementar las medidas que impidan el reporte de estas inconsistencias.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se incorpora en archivo a enviar en noviembre de 2023

Plazo de ejecución 15 de noviembre de 2023

**ENTIDAD****Instituto de Seguridad del Trabajo****Hallazgo N°1****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS**

Se detectaron 1.756 cartas de cobranzas emitidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 13 se encuentran pagadas y 1.743 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.

Esa Mutualidad deberá informar respecto de las gestiones realizadas con el fin recuperar los recursos del Seguro de la Ley N°16.744, cobrados a través de las cartas de cobranzas emitidas y por las cuales existe un Dictamen SUSESO, considerar que el 56% de las cartas pendientes (1.743) provienen del año 2020 (977).

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se contactará nuevamente a las entidades de salud común para solicitar reuniones formales con el fin de recuperar los recursos del Seguro de la Ley 16.744.

Se evaluará en Directorio, efectuar cobranzas judiciales a las Isapres.

Plazo ejecución 30 de marzo de 2024

**Hallazgo N°2****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS**

Del total de cartas de cobranzas emitidas (4.045) y fiscalizadas, el 98% se encuentra en estado "En análisis" (3.960) y el 100% de las cartas han actualizado su estado durante el año 2023

Esa Mutualidad deberá corregir su proceder, al momento de actualizar el campo "Estado\_Cobranza\_t\_actual" y "Fecha\_Estado\_Cobranza\_t\_actual". La actualización sólo debe registrarse cuando varíe la codificación del estado de la cobranza, situación que conlleva modificar la fecha del estado actual.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se corregirá la forma en que se actualizan los estados: "Estado\_Cobranza\_t\_actual" y, "Fecha\_Estado\_Cobranza\_t\_actual".  
Según lo indicado en instrucciones emanadas en este ordinario.

Plazo de ejecución 15 de diciembre de 2023

**Hallazgo N°3****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Se detectaron 141 cartas de cobranzas recibidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 12 se encuentran pagadas y 129 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.

Esa Mutualidad deberá informar respecto de las razones que han impedido dar cumplimiento al pago de las cartas pendientes (129) por las cuales existe un Dictamen SUSESO, toda vez que, el 89% de ellas son anteriores al año 2023.

Por otra parte, llama la atención que el 84% de las cartas se encuentren en estado "1 Revisión preliminar" considerando que ya existe un Dictamen de la SUSESO sobre ellas, ese Instituto debe corregir lo señalado.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se reenviará a los organismos de salud común listados con lo pendiente por cada caso por última vez.

Plazo ejecución 30 de marzo de 2024

**Hallazgo N°4****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Del total de cartas de cobranzas recibidas y fiscalizadas (1.938), el 94% se encuentra en estado "1 Revisión preliminar" (1.820),

Las cartas recibidas y clasificadas bajo el estado "1 Revisión preliminar" no han variado su estado, desde el año en que fueron emitidas, esto es, el 10% de las cartas mantienen dicho estado desde el año 2020, el 55% desde el año 2021, el 29% desde el año 2022 y el 6% desde el año 2023.

Al respecto esa Mutualidad deberá explicar la situación observada y, además, deberá informar si existe alguna gestión entre las partes involucradas, con el fin de disminuir el stock de las cartas recibidas y que se encuentren pendientes de pago.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se reenviará a los organismos de salud común listados con lo pendiente por cada caso por última vez.

Plazo de ejecución 30 de marzo de 2024

**Hallazgo N°5****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Se observan 5 cartas de cobranzas con Fecha Estado\_Cobranza\_t\_actual igual a 31-06-2023, además, uno de estos registros presenta Fecha Estado\_Cobranza\_t-1 igual a 31-07-2023.

Esa Mutualidad deberá corregir las fechas respectivas, junto con implementar las medidas que impidan el reporte de nuevos registros con estas inconsistencias.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se efectuará la corrección de las partidas observadas por esta Superintendencia

Plazo de ejecución 15 de diciembre de 2023

**ENTIDAD****Instituto de Seguridad Laboral****Hallazgo N°1****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS**

Se detectaron 779 cartas de cobranzas emitidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 28 se encuentran pagadas y 751 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.

Ese Instituto deberá informar respecto de las gestiones realizadas con el fin recuperar los recursos del Seguro de la Ley N°16.744, cobrados a través de las cartas de cobranzas emitidas y por las cuales existe un Dictamen SUSESO.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se realizarán nuevas acciones de cobro, reitero de cartas de cobro por casos en que se tenga solo una carta.

Además, se solicitarán nuevas reuniones con Isapres para gestionar el pago de estos cobros.

Plazo de ejecución noviembre de 2023

**Hallazgo N°2****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS EMITIDAS**

Del total de cartas de cobranzas emitidas y fiscalizadas (1.398), el 93% se encuentra en estado "En análisis" (1.294), de las cartas en análisis el 99,5% han actualizado su estado durante el año 2023. Ese Organismo Administrador, deberá corregir su proceder, al momento de actualizar el campo "Estado\_Cobranza\_t\_actual" y "Fecha\_Estado\_Cobranza\_t\_actual". La actualización sólo debe registrarse cuando varíe la codificación del estado de la cobranza, situación que conlleva modificar la fecha del estado actual.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

Se corregirá información del campo Fecha\_Estado\_Cobranza\_t\_actual, cuando efectivamente haya realizado una variación de la codificación del estado de la cobranza.  
Plazo de ejecución próximo informe (noviembre 2023)

**Hallazgo N°3****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Se detectaron 48 cartas de cobranzas recibidas con dictamen SUSESO, de las cuales, 28 se encuentran pagadas y 20 se encuentran pendientes de pago, pese al pronunciamiento de este Organismo Fiscalizador.

Ese Instituto deberá informar respecto de las razones que han impedido dar cumplimiento al pago de las cartas pendientes (20) por las cuales existe un Dictamen SUSESO, toda vez que, el 100% de ellas son anteriores al año 2023.

Por otra parte, llama la atención que el 84% de las cartas se encuentren en estado "1 Revisión preliminar" considerando que ya existe un Dictamen de la SUSESO sobre ellas, ese Instituto debe corregir lo señalado.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

1. Revisar PDF enviados por Isapres para verificar si se adiciona Dictamen SUSESO.
  2. Corregir registro en planilla en caso de corresponder, es decir, inexistencia de Dictamen SUSESO.
  3. Pagar casos con Dictamen que a la fecha se encuentren impagos.
- Plazo de ejecución 30 de noviembre de 2023

**Hallazgo N°4****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Del total de cartas de cobranzas recibidas y fiscalizadas (3.399), el 37% se encuentra en estado "2 En análisis" (1.273) y el 44% se encuentra en estado "4 Rechazada"

Al respecto ese Instituto deberá informar si existe alguna gestión entre las partes involucradas, con el fin de disminuir el stock de las cartas recibidas y que se encuentran pendientes de pago.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

1. Verificar aspectos administrativos de cada caso cobrado: Adherencia, Contactos Estrechos no Notificados por SEREMI y rechazar todos aquellos que corresponda.
  2. Verificar existencia de casos impagos a la fecha, que se encuentren con siniestro registrado y con calificación laboral, procediendo al pago de las prestaciones cobradas por cada Isapre.
  3. Solicitar a Isapres antecedentes complementarios en caso de requerirse.
  4. Registrar casos que no se encuentren calificados y que efectivamente correspondan a beneficiarios ISL.
  5. Calificar casos.
  6. Pagar casos que corresponda, según calificación.
  7. Actualizar estado de casos en campo estado Cobranza t Actual.
- Plazo de ejecución 30 de noviembre de 2023

**Hallazgo N°5****Descripción del hallazgo:****CARTAS DE COBRANZAS RECIBIDAS**

Se observan 8 cartas de cobranzas con Estado\_Cobranza\_t\_actual igual a "19 Rechazada: Otro", sin embargo, de acuerdo a lo instruido, debe informar el motivo de la causa del rechazo.

Ese Instituto deberá completar los espacios señalados (en blanco) con el motivo del rechazo de la carta respectiva, así como, deberá indicar las medidas que adoptará para impedir que en lo sucesivo se repitan estas situaciones.

**Acciones a desarrollar por la Entidad:**

1. Registrar motivo del rechazo en campo "Otro Rechazado Devuelta", en caso de que el campo Motivo Rechazada Devuelta sea =Otro (19).
- Plazo de ejecución 30 de noviembre de 2023