



## ACTA

Sesión 14, celebrada el día martes 5 de septiembre de 2017

### COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA SOBRE LA CRISIS FINANCIERA, POSIBLE QUIEBRA Y POSIBLES DELITOS ECONÓMICOS DEL GRUPO DE EMPRESAS MASVIDA S.A., SU ISAPRE MASVIDA Y SUS CLÍNICAS.

Se abrió a las 15: 11 horas.

#### SUMARIO

La comisión recibió y escuchó, a los siguientes funcionarios de la Superintendencia de Salud:

- Jefe del Departamento de Fiscalización, señor Marcos Puebla Aguirre.
- Jefe del Subdepartamento Supervisión de Riesgos, señor Enrique Hidalgo Donoso.
- Analista del Departamento de Estudios y Desarrollo, señor Raúl Poblete Saavedra.

Actuó como Abogado Secretaria de la comisión especial la señora Ana María Skoknic Defilippis y como Abogado Ayudante el señor Mathias Lindhorst Fernández.

#### **I.- Asistencia.**

Concurrió la señora Presidenta de la Comisión, diputada señora Jenny Álvarez y la diputada Karla Rubilar y los diputados señores Marcos Espinosa, René Manuel García, Sergio Ojeda, y Leopoldo Pérez.

#### **II.- Cuenta**

Se han recibido los siguientes documentos por la comisión:

- 1.**- Oficio del Abogado Oficial Mayor de Secretaría (N° 13.464), mediante el cual informa el reemplazo permanente del diputado Issa Kort Garriga, por el diputado Sergio Gahona Salazar.
- 2.**- Comunicación de la diputada Karla Rubilar, por el cual informa el reclamo de don Fernando Pérez ante la Superintendencia de Salud, por las prestaciones que aún no cancela la Isapre Masvida, y que se encuentran autorizadas.
- 3.**- Oficio del Superintendente de Salud (N° 1456) mediante el cual responde las consultas formuladas por esta Comisión. Respuesta Oficio N°: **40-2017**



### **III.- Acuerdos**

- Que la Secretaría de la Comisión prepare un reporte con la asistencia de cada uno de los diputados miembros de esta comisión.
- Que la Superintendencia de Salud remita a la comisión, en formato digital, toda la documentación hecha llegar a la misma.
- Que se invite a los expropietarios de Isapre Masvida, quienes habrían presentado una querrela contra quienes resulten responsables de diversos delitos asociados a la materia que se investiga, a fin de que hagan saber a la comisión los detalles y contenido de la misma. La diputada Rubilar, se comprometió en hacer llegar los nombres de tales expropietarios.
- Que el citado para la última sesión ordinaria (03.10.2017) de la comisión, sea el Superintendente de Salud.
- Dirigir oficio al Jefe del Subdepartamento de Supervisión de Riesgos, señor Enrique Hidalgo Donoso, hará llegar a la comisión las multas aplicadas a Isapre Masvida, la fecha en que se hayan aplicado y su motivación, desde el año 2014 a la fecha.

### **V Orden del Día**

La comisión recibió y escuchó, a los siguientes funcionarios de la Superintendencia de Salud:

- Jefe del Departamento de Fiscalización, señor Marcos Puebla Aguirre.
- Jefe del Subdepartamento Supervisión de Riesgos, señor Enrique Hidalgo Donoso.
- Analista del Departamento de Estudios y Desarrollo, señor Raúl Poblete Saavedra.

\*\*\*\*\*

**La reproducción íntegra de esta sesión, su debate como el contenido de las exposiciones se puede obtener ingresando al link <http://www.democraciaenvivo.cl/> y luego seleccionar Archivo/Masvida/Sesión 14, más acta taquigráfica que se adjunta al final de este documento.**

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 16:30 horas.



**JENNY ÁLVAREZ VERA**  
Presidenta de la Comisión

**ANA MARÍA SKOKNIC DEFILIPPIS**  
Abogado Secretaria de la Comisión



**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LAS ACCIONES DE  
FISCALIZACIÓN DE DIVERSOS ORGANISMOS DEL ESTADO EN  
RELACIÓN CON LA SITUACIÓN QUE AFECTA A LA ISAPRE MASVIDA**

Sesión 14<sup>a</sup>, celebrada en martes 5 de septiembre de  
2017,  
de 15.11 a 16.30 horas.

**VERSIÓN TAQUIGRÁFICA**

Preside la diputada señora Jenny Álvarez.

Asisten la diputada señora Karla Rubilar y los  
diputados señores Marcos Espinosa, René Manuel García,  
Sergio Ojeda y Leopoldo Pérez.

Concurren en calidad de citados los siguientes  
funcionarios de la Superintendencia de Salud: El jefe del  
Departamento de Fiscalización, señor Marcos Puebla; el  
jefe del Subdepartamento de Supervisión de Riesgos, señor  
Enrique Hidalgo, y el analista del Departamento de  
Estudios y Desarrollo, señor Raúl Poblete.

**TEXTO DEL DEBATE**

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- En el  
nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

La señora Secretaria dará lectura a la Cuenta.

-La señora **SKOKNIC**, doña Ana María (Secretaria) da  
lectura a la Cuenta.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Ofrezco la  
palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

En puntos Varios, tiene la palabra el diputado señor  
Leopoldo Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Señora Presidenta, por  
su intermedio, solicito a la Secretaría un reporte de la



asistencia de los miembros de esta Comisión, desde que se inició hasta la fecha.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- La Secretaría de la Comisión le hará llegar su solicitud, señor diputado.

La señora **SKOKNIC** (Secretaría).- Señora Presidenta, la información se encuentra en la página web de la Cámara. En la Comisión de Masvida, figura la asistencia.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Muchas gracias.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, la Superintendencia de Salud no ha enviado el contenido de los oficios en forma digital. La Secretaría los ha pedido.

Por lo tanto, pido que se reitere la petición para que envíen los archivos en forma digital, que ya tienen en el sistema, porque no va a estar el Congreso Nacional gastando recursos en escáner eso.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Se nos ha informado que los harían llegar, señora diputada. Por lo tanto, esperemos.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, ¿se podría sacar el acuerdo en el sentido de si no llegan hoy se va a reiterar la petición?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Si le parece a la comisión, se accederá a la petición en los términos que lo solicita la señora diputada.

**-Acordado.**

Se suspende la sesión.

*-Transcurrido el tiempo de suspensión:*

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Continúa la sesión.

Señores diputados, para la próxima semana vamos a tomar el acuerdo de invitar al superintendente de Salud.



La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, propongo que puedan venir los exdueños de la isapre Masvida, pues han solicitado ser recibidos. Ellos han presentado una querrela en el último tiempo y por eso es extremadamente importante que asistan. No sé si la comisión tiene a bien invitar a todos aquellos que quieran venir a hablar y en otra sesión se termina con el superintendente de Salud, con el objeto de preguntarle todo lo que pueda haber salido a la luz; porque si tenemos invitados después, y si salen preguntas sobre lo que exponen esos invitados, no vamos a tener espacio para volver a preguntarle al superintendente.

Entonces, parece más lógico que el superintendente de Salud cierre.

Propongo que vengan todos los que faltan -me interesan los exdueños de Masvida- y cerremos con el superintendente, a fin de formularle las consultadas surgidas luego de escuchar a los que hayamos invitado.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Habría acuerdo en esos términos?

**Acordado.**

Señora diputada, ¿cuál es el listado?

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Los exdueños de Masvida, que han interpuesto una querrela.

La señora **SKONIKC**, doña Ana María (Secretaria).- ¿Se refiere al señor Medina y a alguien más?

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, haré llegar el nombre de dos o tres personas.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Bueno, se invitarán a todos quienes se puedan invitar a la próxima sesión y, en la última, al superintendente de Salud.

¿Habría acuerdo?

**Acordado.**

En nombre de la Comisión, les doy la más cordial bienvenida.



Hago presente que han sido invitados a solicitud de la diputada señora Karla Rubilar, a fin de que nos aclaren diferentes inquietudes que han surgido en la Comisión.

Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, es ideal conocer cada uno de los roles de nuestros invitados, como también cada uno de los informes que tuvieron que ver con Masvida. Entiendo que muchos de los informes referidos a la situación de las isapres, del Departamento de Estudios, los hizo el señor Poblete, ya que vi su pie de firma en estos. Por lo tanto, me gustaría que el señor Poblete exponga los diferentes estudios que hizo respecto de la situación. Entiendo que son de las diferentes isapres, pero que se refiera en particular a Masvida: ¿cuáles son los diferentes estudios? ¿Qué conclusiones tuvieron y contar un poco cómo es el procedimiento? ¿A quién se le entrega y qué se hace con la información? ¿Quién la conoce? ¿Para qué es y contarnos un poco cuál es el tema a que se dedica?

Que el señor Marcos Puebla se refiera a la situación financiera, en particular de la isapre Masvida, y a todo el proceso de fiscalización desde el punto de vista financiero. En particular, sobre sus declaraciones en el sumario del señor Marcelo Ricci.

Entiendo que todavía no hemos recibido el sumario que hemos pedimos en innumerables oportunidades.

La señora **SKOKNIC** (Secretaria).- No.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Los medios de comunicación lo reciben antes que nosotros.

Vimos en un medio de comunicación -no tengo el documento en mi poder- que nuestro invitado habría declarado que el señor Ricci, en varias oportunidades, manifestó su preocupación respecto de la autorización para liberar garantías.



Acabo de recibir una respuesta del superintendente que me llama la atención porque dice que a él nunca se le solicitó un alzamiento de garantía. El documento dice lo siguiente: "...es necesario reiterar que no han existido alzamientos o liberaciones de garantías, sino autorizaciones para pagar obligaciones garantizadas con cargo a los dineros...".

Hace una figura especial del lenguaje, como si fueran cosas diferentes.

Lo cierto es que en el sumario el invitado dice en varias oportunidades que el señor Ricci no estaría de acuerdo con estas autorizaciones para pagar obligaciones.

Le solicito que se refiera a sus declaraciones del sumario.

Además, quiero saber si se modificaron los estados financieros de Masvida por solicitud del invitado o por alguien de la isapre que tuviera correlación con la fiscalización de su departamento, porque la información que se nos ha hecho llegar, de la cual todavía no tenemos acceso -podría estar errada-, es que ustedes en algún momento le dijeron que estaba mal hecho ese cálculo, sobre todo en la forma de la estimación, y que habría generado parte de la decisión de Ernst & Young de retirar la firma de los estados financieros en septiembre, que fue comunicado posteriormente a la superintendencia. Pero esto tendría correlación con la solicitud, de parte de la superintendencia, para cambiar los estados financieros de Masvida por la forma en que se estaban calculando.

Asimismo, quiero consultarle al señor Hidalgo sobre su labor y lo que se busca con la unidad de riesgo. ¿Cuándo se creó y cómo funciona? ¿Ha tenido respaldo para hacer su trabajo?

En particular, ¿cuándo hizo los informes de riesgo de Masvida? ¿Cuántos informes realizó? ¿Por qué empezó a hacer los informes de riesgo? ¿Cuáles fueron las



principales conclusiones de cada uno de los informes de riesgo? ¿A quién informó? ¿Lo hizo por correo electrónico o durante una reunión? ¿En qué fecha? ¿Cuáles son los nombres y apellidos de las personas informadas?

Tuvimos conocimiento de que en algunos de los informes de riesgo se habría informado que la isapre estaba técnicamente quebrada desde 2015. ¿Por qué se indica que la isapre estaba técnicamente quebrada?

En el sumario también salió que usted no era partidario de liberar garantías, que finalmente se terminó liberando, más allá del nombre que le quiera poner el superintendente a esto.

¿Por qué cree usted que no había que liberar? Al parecer, fue lo mismo que pensó el señor Ricci en su momento.

Recuerdo que en algún momento se planteó que el señor Ricci era "el culpable" de la liberación de garantías, lo que se contradice un poco con las declaraciones del sumario.

Consulto al invitado, quien es experto en riesgo, por qué creía que no había que liberar garantías. ¿Considera que fue un error?

Si hubiera estado en el cargo de superintendente, ¿habría liberado las garantías?

Cuando se le pregunta al superintendente por los informes de riesgo, por las opiniones de que no había que liberar garantías, en esta comisión, se dice que todas estas opiniones se dieron después en el marco de un sumario, pero que nadie advirtió a la autoridad. Que todo se habría dado en el contexto de un sumario muy posterior, pero no cuando se tomaron las decisiones. ¿Eso es cierto? ¿Son solo sus opiniones posteriores en un sumario? ¿Avaló o tuvo reuniones que permitieran haber tomado alguna decisión?

Muchas gracias.



La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Leopoldo Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Por su intermedio, señora Presidenta, saludo a los invitados.

Sumándome a las consultas planteadas por la diputada Karla Rubilar a los invitados quiero hacer una sola pregunta a los tres, que ya hemos hecho al superintendente.

¿La Superintendencia de Salud tiene la capacidad para anticipar los problemas de insolvencia económica como los que estamos conociendo por la investigación en el caso Masvida?

La función de la superintendencia, en conformidad con la ley, es fiscalizar a las isapres y otras actividades del sistema de salud. Hoy son los depositarios de la antigua Superintendencia de Isapres.

Reitero, ¿tiene la capacidad de anticipar problemas de liquidez en las instituciones de salud previsual?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el señor Raúl Poblete.

El señor **POBLETE**.- Señora Presidenta, soy analista del Departamento de Estudios y Desarrollo de la Superintendencia de Salud. Lo relativo a aspectos financieros es una de las funciones del departamento.

Los temas financieros y el desarrollo tienen que ver con la confección de estadísticas financieras a partir de los estados financieros que las isapres nos remiten de manera trimestral.

A partir de esas estadísticas financieras hay que hacer un análisis con la información anual. Las estadísticas financieras son trimestrales y acumulativas, de enero a marzo, de enero a junio, de enero a septiembre y de enero a diciembre. Cuando llegamos de enero a diciembre tenemos el año completo y sobre eso se hace un análisis más acabado. Pero más que análisis financiero, es un análisis



de los resultados financieros, que es más noticioso para los medios de comunicación y es lo que requieren a la superintendencia.

Además, es útil para determinar otros aspectos, por ejemplo, el alza que las isapres aplican a los precios base al mes siguiente de conocerse las utilidades.

Nuestra mirada, en función de las estadísticas y de los análisis que se hacen, tiene un enfoque más de industria que de seguimiento particular de isapre a isapre.

Lógicamente, dentro de un análisis especial se detectan situaciones especiales que se dan a conocer, por ejemplo, si alguna isapre tuvo algún problema o si se está visualizando alguna dificultad en especial.

En el caso de Masvida, la información de 2015 y 2016 - es información que proporcionan las propias isapres respecto de la cual hemos hecho los análisis-, posterior a la información que se entregó de 2015 y de los trimestres de 2016, al término de 2016 se supo que la información estaba cuestionada, o sea, que no era real.

Nosotros habíamos hecho estadísticas y los informes a nivel de industria con esa información. Por lo tanto, desde diciembre de 2016 en nuestras estadísticas y en los análisis se sacó a la isapre Masvida para no entorpecer.. Hasta ahora no tenemos la información oficial respecto de ese periodo.

Básicamente, la información que fluye desde que se confecciona al jefe del Departamento de Estudios y de dicho departamento al superintendente de Salud sirve, entre otras cosas, para que el superintendente tenga conocimiento de la situación y para la confección, por ejemplo, de conferencias de prensa para dar a conocer los resultados financieros y situaciones especiales que se dan.

En el transcurso de los años 2015 y 2016, sobre la base de los antecedentes y los indicadores que manejábamos,



sin perjuicio de que no teníamos el análisis financiero completo de la isapre, sino que se trataba de un análisis de los resultados, podemos señalar que la isapre Masvida no daba cuenta de que pudiera estar ocurriendo alguna situación anómala. En ese sentido, los niveles de utilidades y los indicadores de rentabilidad o de siniestralidad que históricamente venía mostrando, que es la carta de resultados, no reflejaban impactos o quiebres significativos entre un área y otra.

Lo anterior se complementaba con la información cuyo análisis corresponde a la unidad riesgo, la que tiene una mirada más integral de la información, es decir, no solo de la parte financiera, sino también de otros aspectos. En el fondo, eso se acercaba más a un monitoreo de la isapre, y en ese momento nuestra mirada como industria no arrojó que debíamos tomar alguna medida preventiva, como para informar al superintendente o al jefe del departamento.

La señora **ALVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Se veía todo en orden.

El señor **POBLETE**.- Aunque con posterioridad, respecto de la información de 2015, descubrimos que la empresa auditora, por decirlo de algún modo, le había quitado el piso y tampoco se pronunciaba acerca de la preparación de los estados financieros al 2016. Nosotros, con los antecedentes respectivos de 2015 ya habíamos hecho estadísticas, análisis y preparado informes; entonces, nos dejaba un poco cojos, en el sentido de contar con la validez de la información. En función de eso se sacó la información de Masvida, a partir de todas las estadísticas, por lo menos de las de 2017. Eso es lo que puedo señalar en general en cuanto a los resultados financieros.

Otro informe que se elabora en el Departamento de Estudios, el que también me corresponde hacerlo a mí, es



el relativo a la evolución o al cumplimiento de la isapre de determinados estándares legales que se exigen: de patrimonio, liquidez y garantía. Sin embargo, nosotros no analizamos el cumplimiento, es decir, si la isapre está cumpliendo y qué pasa en relación con eso, sino más bien efectuamos un análisis respecto de cómo ha cumplido.

Por último, quiero señalar que en febrero de 2017 la isapre Masvida no dio cumplimiento a un estándar de garantía. Desde entonces hacia atrás, todos los estándares legales, con los mínimos exigidos por la ley, los cumplió. Por lo tanto, por esa vía tampoco había una señal o una alarma que indicara que la isapre no estaba cumpliendo por lo menos con los estándares legales mínimos establecidos. Se dieron cuenta de aquello en febrero de 2017, cuando a la isapre se le cumplía el plazo para enterar un déficit de garantía. Como no pudo cumplir, quedó bajo ese estándar, y en lo que llevamos de 2017 ha caído en otros estándares.

La señora **ALVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, por su intermedio, quiero señalar al señor Raúl Poblete que tengo en mis manos el informe que usted hizo a diciembre de 2015, el cual tiene su firma. Allí, hizo una comparación entre diciembre de 2014 y diciembre de 2015, período en el que los estándares de Masvida estaban al límite y en que usted, en la comparación, hace notar cómo han ido desmejorando los indicadores comparativamente. O sea, en su informe sí determinó, con la información que le entregaron -que al parecer sería falsa o maquillada, según la querrela que presentó el superintendente-, que Masvida estaba deteriorando sus indicadores y que estaba al límite. Eso está en un informe de 2015, firmado por usted. Me gustaría que se refiriera a eso.



El señor **POBLETE**.- La mirada de industria, de los resultados financieros y de los estándares legales, se fija sobre la evolución que tiene. Entonces, lo que hacíamos era comparar los estándares que tenían en un momento con otros, y al hacerlo veíamos qué es lo que se había deteriorado y cuáles eran los factores implicados.

En una comparación, por ejemplo, a nivel de los rubros de patrimonio de activos circulantes, efectivamente, la isapre mostraba una baja en el nivel del estándar que había mostrado el año anterior. No tengo la cifra ahora, pero si se dispone del estándar de patrimonio, que tiene relación con las deudas, y lo más probable es que sean las deudas las que aumentan en mayor proporción que el patrimonio. Por lo tanto, eso hace que el indicador que se muestra siempre sea más alto o más bajo que el que tenía. De eso se va dando cuenta a todas las isapres, una evolución.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Más que nada, para que quede claro, hay informes del Departamento de Estudios - cuyo rol es el que ha planteado el señor Poblete-, que a diciembre de 2015, según los otros informes que tengo, ya mostraban un deterioro de los indicadores de la isapre Masvida, que eso se había elevado al jefe del Departamento de Estudios y Desarrollo, el señor Debrott, y posteriormente al superintendente. Esa es la escala de información.

El señor **POBLETE**.- Todos los informes se publican en la página web, y para hacerlo necesariamente deben ser conocidos por el superintendente, que es quien da el visto bueno.

Da cuenta de los informes que hacemos, que él conocía y cuál es el destino; van al superintendente y están publicados en la página. Algunos de ellos sirven de base para conferencias de prensa y publicaciones.



Eso es lo que puedo señalar respecto de la pregunta de la diputada Rubilar.

La señora **ALVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el señor Enrique Hidalgo.

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, en relación con las consultas, respecto del rol, la Unidad de Supervisión de Riesgos fue creada en la Superintendencia de Salud en 2012. De alguna manera, fue una unidad instrumental, que tenía como misión crear o diseñar las herramientas que permitieran cambiar el enfoque de fiscalización de la Superintendencia de Salud. La unidad se conformó con quien les habla y dos profesionales más. Luego, se integró un profesional más. En total, éramos cuatro profesionales.

Con posterioridad, en 2014, se produjo una modificación en el desarrollo de la unidad, en donde, además del análisis para implementar las herramientas de fiscalización, debíamos ver la información operativa del Departamento de Fiscalización que se había creado en ese entonces. También, teníamos como misión aportar información para las fiscalizaciones en terrenos. Principalmente, éramos una unidad de *back office*. Ahora, desde junio del presente año, nos hicimos cargo de la función de cumplimiento financiero.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Están integrados por cuatro personas?

El señor **HIDALGO**.- Se incorporaron cinco personas más, quienes estaban trabajando en el monitoreo de cumplimiento financiero.

Los productos que desarrollamos tienen que ver, principalmente, con el análisis de evaluación de riesgos *extra situ*, lo que significa que son tareas que desarrollamos desde las dependencias de la superintendencia, con toda la información, tanto financiera como operacional que aportan los regulados.



Con esa información se desarrollan indicadores de alerta temprana, pruebas de estrés, y evaluamos, de alguna manera, al gobierno corporativo, principalmente desde el punto de vista *back office*. También, nos corresponde desarrollar, sobre la base de una metodología de matriz de riesgo, la revisión de los distintos procesos de todas las isapres. Eso está en una etapa bastante primigenia, dado que, en concreto, partimos el año pasado, particularmente con las isapres Masvida y Cruz Blanca. Damos cuenta de dos isapres, dado el recurso humano que teníamos en ese momento, que eran cuatro personas, incluido quien habla, que también voy a terreno a desarrollar esas tareas.

A partir de junio empezamos a desarrollar el cumplimiento o *compliance* financiero, que implica monitorear mensualmente el cumplimiento de los estándares legales, de las garantías y de los fondos de compensación, entre otras tareas.

El monitoreo, desde las dependencias de la Superintendencia de Salud, se concentra en el desarrollo o seguimiento de veintitrés indicadores financieros y de veintiún indicadores operacionales. La idea es monitorear que las isapres no presenten comportamientos de aprobación o de rechazo de licencias médicas abruptos, que mantengan niveles adecuados de bonificaciones, que los excedentes de cotizaciones sean devueltos a los beneficiarios, prestando particular atención a las isapres que muestren alguna tendencia distinta al resto, para luego comunicar a las áreas de cumplimiento, sea de GES o de Beneficios, que son las otras dos áreas que tenemos en la Superintendencia.

Respecto de la matriz de riesgos, nos corresponde evaluar todos los procesos de las isapres, principalmente los riesgos operacionales, los de inversiones, de



créditos, realizar una aproximación a su gobierno corporativo, etcétera.

Respecto de las conclusiones, tendría que revisar algunos hitos importantes que tengan relación con sus consultas.

La primera vez que nos llamó la atención esta situación y que hicimos oídos a los ruidos del mercado, fue aproximadamente en noviembre de 2015, fecha que coincide con una reunión a la que nos convoca el superintendente para consultarnos sobre la situación financiera de la isapre Masvida. En esa reunión informamos sobre los indicadores de *backoffice*. Lo que principalmente nos preguntó el superintendente fue...

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Disculpe la interrupción, señora Presidenta, pero quiero saber si esa reunión se realizó de forma presencial.

El señor **HIDALGO**.- Así es.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señora diputada, dejemos que el invitado termine su presentación, para después hacer las preguntas respectivas.

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, el superintendente nos preguntó sobre la situación financiera de la isapre Masvida. Nosotros, en virtud de los indicadores de alerta temprana -que están basados en información financiera y operacional-, comentamos aquellos antecedentes que particularmente nos llamaron la atención; por ejemplo, el aumento de cuentas con empresas relacionadas, las cuales llegaban al 120 por ciento; el aumento de la deuda de cotizaciones, dado que Masvida tenía un promedio cercano al 8 por ciento y el resto del sistema solo mantenía un promedio cercano al 4 por ciento. Entonces, nos llamó la atención que ese porcentaje fuese tan superior, toda vez que allí podría



haber existir algún vicio que necesitaba ser verificado en terreno.

Debo destacar que esa información no es vinculante por sí sola, toda vez que ninguna autoridad podría tomar una decisión basada solo en esta información, sino que gatillar actividades de fiscalización por las áreas de terreno, en este caso, en el área de Beneficios, que comunicábamos y teníamos un ciclo, dado que estas presentaciones se hacían en forma trimestral. La información se conversaba con ellos y luego se gatillaban fiscalizaciones en terreno.

Esas presentaciones eran informadas a la jefatura del Departamento de Control y Fiscalización; con anterioridad eran informadas a la Intendencia, dado que hasta el 2014 dependíamos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. Luego, cuando formamos el Departamento de Control y Fiscalización comenzamos a reportar al jefe del Departamento de Fiscalización.

En esas reuniones participaban otras jefaturas del Departamento, entre ellas, las del Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios, del Subdepartamento de Fiscalización GES y del área de Coordinación Legal y Sanciones. En general, a ellos presentábamos los resultados, resultados que servían para el proceso de planificación de fiscalizaciones.

En materia del sumario y la pregunta de por qué en algún minuto señalé que la isapre estaría técnicamente quebrada, quiero explicar que si bien el término puede llevar a confundir con una quiebra real, no tiene que ver con eso. El hecho de que una isapre o que cualquier entidad esté técnicamente quebrada, significa que a raíz de los antecedentes financieros de *backoffice* - información que debe ser contrastada con auditorías en terreno-, de materializarse esas subestimación o subvaluaciones, a nuestro juicio la isapre presentaba



serias complicaciones. Esto se comentó en la presentación de la matriz de riesgos de isapre Masvida, en septiembre de 2016.

También quiero señalar que en la reunión que sostuvimos con el superintendente, él nos pidió que hiciéramos un plan especial de fiscalización, en el que se detallara cada una de las áreas que debía ser fiscalizada en la isapre. Este plan fue entregado en diciembre a la jefatura del Departamento de Control y Fiscalización, y se empezó a materializar de manera inmediata. De hecho, en noviembre varios equipos del Subdepartamento de Beneficios partieron a Concepción a empezar los trabajos en terreno, y de la misma forma se operó durante el 2016.

La matriz de riesgos nos arrojó como resultado que la isapre presentaba serios problemas en cuanto a su seguridad y estabilidad y que era vulnerable a la mayoría de las condiciones económicas y de negocios adversas, perjudicando seriamente su capacidad de acceder a capital adicional.

Esa fue la conclusión de la aplicación de la matriz de riesgos, la cual se homologa a una situación de quiebra técnica, lo que no significa que la isapre estuviera quebrada, porque -como ya expliqué- se requería que algún acreedor solicitara la quiebra, en caso de que la isapre no tuviese las condiciones para hacer frente a sus deudas.

Respecto de si se debían liberar o no las garantías, tal como señalé en el sumario, mi unidad no tenía injerencia en la materia, pues tenía que ver con el cumplimiento financiero.

En ese minuto, quien habla, no tenía injerencia en el tema; la única aproximación que tuve fue en una reunión con el señor Marcelo Ricci, quien me consultó sobre la pertinencia de liberar una garantía. Recuerdo que le respondí que, de acuerdo con la información de



*backoffice*, me parecía que no era pertinente por la posible sobrevaloración de alguna de estas partidas que podrían implicar que otros indicadores legales, como el de liquidez, pudiera estar alterado, en caso que estas cifras que reflejaban la información fuesen efectivas.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor Hidalgo, aquí en la comisión nos han dicho que cada vez que se liberaba una garantía, Masvida cumplía con las devoluciones de los montos liberados. Entonces, no entiendo por qué usted sugiere que sería riesgoso..

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, en primer lugar, aclaro que no fue una solicitud formal que me haya realizado mi jefatura, solo se me consultó en una reunión..

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Cuándo se le consultó?

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, creo que en agosto de 2016.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor Hidalgo, me llama la atención lo que usted acaba de plantear, porque otros invitados han explicado claramente en qué circunstancias se liberan las garantías, y que si no se cumplen, no se vuelven a liberar.

Con lo que usted plantea se me rompe el esquema que había armado con las explicaciones que nos habían entregado otras autoridades de la Superintendencia de Salud.

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, no es un análisis distinto. Lo que se ha planteado es que cuando se autorizan pagos de prestaciones con cargo a garantías, estas van a cancelar eso. En otras palabras, dado que uno paga un pasivo con un activo, ambos bajan y la isapre se puede mantener en sus estándares normales.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Eso pasa porque bajan.

El señor **HIDALGO**.- Claro, porque bajan.



La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor Hidalgo, quiero que me explique que sugirió. ¿Su sugerencia tuvo carácter informal?

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, yo señalé -así consta en el sumario- que dada la probable sobrevaloración de ciertos activos por parte de la isapre, era riesgoso autorizar estas liberaciones de garantía.

Sin embargo, está perfectamente alineado con lo establecido en la normativa legal vigente, pues en esa fecha la isapre no estaba en alguna condición de incumplimiento que fuera evidente, o en ningún incumplimiento en los indicadores legales, ni tampoco en incumplimiento de su garantía legal establecida.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Actuaron bien o actuaron mal liberando garantías?

El señor **HIDALGO**.- A mi juicio, como lo señalé en su minuto, era riesgoso liberar garantías.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Pero hubo un informe formal del riesgo que usted planteó?

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, como señalé, en este caso en particular, no era mi función, no era puesto en conocimiento de las autorizaciones. No participaba de ninguna...

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Fue una opinión informal.

El señor **HIDALGO**.- No debía "mosquear" ningún documento relacionado con estas autorizaciones. Se trató de una reunión en que se comentó respecto de si era pertinente o no.

Eso respecto de las liberaciones de garantías.

En cuanto a la capacidad de poder anticipar situaciones de insolvencia económica, a mi juicio, el camino que tomó la Superintendencia en 2012, en términos de avanzar en supervisiones en base a riesgo, era el camino adecuado.



Sin embargo, como ha ocurrido en muchas otras superintendencias, dado que por mi rol me ha tocado relacionarme con todos quienes han impulsado este enfoque de supervisión, tanto en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones y la Superintendencia de Valores y Seguros, no ha sido un camino tan simple el cambiar modelos de fiscalización que llevan 20 o 25 años en operación. De alguna manera, esto implica girar la orientación de la fiscalización desde un cumplimiento puro, desde verificar en las transacciones en el organismo sujeto a regulación cuando estas ya ocurrieron, a un enfoque en que la tarea es *ex ante*, es decir, hacer análisis y emitir opiniones cualitativas, lo que es un cambio significativo en el proceso.

Por lo tanto, creo que la superintendencia tomó un camino adecuado, al igual que las otras superintendencias. Este proceso ha demorado años, llevamos alrededor de seis años y, ciertamente, se requiere mayor fuerza en esta tarea, lo que implica, probablemente, reorganizar las estructuras de las instituciones que deben obedecer a este enfoque.

Repito, a mi juicio, al igual que en el caso de las otras superintendencias, esto no ha avanzado con la velocidad que uno esperaba, pero se trata de cambios que toman bastantes años. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras tiene 20 años en este proceso y ya está bastante avanzada. Incluso, el superintendente nos ha pedido que impulsemos con mucha mayor fuerza este cambio.

La capacidad técnica está; tenemos tecnología de punta para hacer análisis de todo tipo. Evidentemente, las situaciones de crisis en distintas empresas ocurren, en general, por situaciones de fraude o por situaciones que,



eventualmente, ningún modelo de supervisión va a ser capaz de anticipar.

Pero tenemos herramientas que están apuntando en la línea que el diputado señaló, y creo que ese es el camino.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Leopoldo Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Señora Presidenta, dentro de mi pregunta, independientemente de la respuesta que dio nuestro invitado y que me parece satisfactoria -y esto va para los tres-, me gustaría saber si la Superintendencia tiene la capacidad de anticiparse, más allá del tema que ustedes trabajan con información a la cual no se le hace control *ex ante* y que están en un proceso que puede durar años para llegar a ser un órgano fiscalizador equivalente a la Superintendencia de Valores y Seguros.

Lo pregunto, porque quiero ir un poco más allá. Este problema impacta a las personas, es decir, estas son instituciones de Salud Previsional y así lo establece la ley. El tema de los bancos es entre privados, cliente y empresa; en este caso, si bien intervienen privados, está instituido el tema de la salud, que no es transable, no tiene que ver con valores o con dinero, no se pide con encaje u otras cosas.

Por ello, quiero saber si la Superintendencia tiene la capacidad para anticipar el problema, no solo en el caso de Masvida sino de cualquier Isapre o en esta industria. Escuché decir al señor Poblete que ellos trabajan con información consolidada y quiero entender eso. Si bien todos reportan, los informes son más bien consolidados, de la industria Isapre.

En su caso, Unidad de Riesgos, que se designó en 2012 y que, eventualmente, buscaría empezar a anticipar estos estudios que ya llevan años, es una parte del tema,



después el señor Puebla nos dirá la otra parte. Para poder hilar eso y tener una respuesta medianamente clara sobre si la Superintendencia tiene o no esa capacidad, esto es desde anticiparse y disponer de los recursos técnicos y legales para hacerlo, y si también existen temas legales que les impedirían hacer ciertas cosas, este sería el momento adecuado para conocerlas, porque nuestra función es, justamente, esa.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, por su intermedio, quiero hacer tres preguntas al señor Hidalgo.

Primero, me di el trabajo de leer todos sus informes y mi impresión es que -puedo estar equivocada porque no es mi área- usted tiene un informe, de fecha 30 de septiembre de 2015, bastante contundente respecto de la situación financiera que ya estaba enfrentando Masvida, un poco en correlación con lo que había informado el Departamento de Estudios.

Por lo tanto, quiero que usted le comunique a esta Comisión qué decía ese informe en materia de primeras aproximaciones.

¿Quién lo conoció? Ello, porque usted plantea que tuvieron una reunión presencial en noviembre de 2015 a solicitud del propio superintendente.

¿Por qué? ¿Qué pidió? ¿Esto se le ocurrió al superintendente? ¿Usted había comunicado algo antes en este informe? ¿Este informe lo conoció alguien que lo hizo llegar al superintendente? ¿Usted lo envió hacia arriba? ¿No lo envió?

El 30 septiembre usted ya tenía un informe bastante contundente respecto de Masvida. Entiendo que, posteriormente, comenzaron a aparecer una cantidad de informes diferentes que se correlacionaban -imagino que



después nos va a contar el señor Puebla- con fiscalizaciones en terreno de otro tipo.

Me gustaría que nos cuente respecto de esos informes, puesto que vi informes que califican a la Isapre en un altísimo nivel de riesgo y que terminan en esta información de su matriz de riesgo en septiembre de 2016, que es bastante contundente pues, tal como usted dice, la institución estaba técnicamente quebrada, en lo que correspondía analizar a usted.

¿En qué fecha fue calculada esa matriz de riesgo de septiembre de 2016? ¿Fue antes o después de la liberación de 24.000 millones de las garantías?

Usted plantea que el señor Ricci le consultó informalmente si debía o no liberar garantías.

Al respecto, tenemos copia del sumario en que el señor Ricci dice que envió correos en los que comentaba al señor superintendente y a la Superintendente de Valores y Seguros que no se debían liberar las garantías. Incluso, está el mail en el sumario, textual, lo que imagino que tiene que ver con los informes.

En relación con la pregunta del diputado Pérez, su unidad de riesgos, con todos los informes que me di el trabajo de leer, ¿sirve o no sirve para tomar decisiones?

Insisto, una matriz de riesgo como la que usted muestra -me gustaría que la explicara-, de septiembre de 2016, ¿sirve o no sirve para tomar decisiones?

Al momento de la liberación de garantías, usted plantea que podría existir una sobrevaloración, lo que significa que si efectivamente están parchando la información podría haber incumplimiento en los indicadores. ¡Eso es, hablemos las cosas como son!

Si usted cree que hay una sobrevaloración con sus informes de riesgo es porque usted está planteando indirectamente que puede haber incumplimiento de garantías tapadas.



¿Qué es lo que se hace con un informe de riesgo que dice eso o que dice que estamos técnicamente quebrados y que puede haber una sobrevaloración? ¿Qué es lo que se debe hacer? ¿Se debe hacer una fiscalización nueva o contratar una auditoría externa? ¿Qué se tiene que hacer?

Me sorprende que tengamos un sinnúmero de informes de riesgo de una vía que creo que es extraordinariamente importante, pero que, finalmente, no terminan generando acción alguna en esta materia, que igual terminamos con una Isapre intervenida -porque la explicación que se nos da es que había que evitar la intervención, pero la Isapre terminó intervenida igual-, con daño patrimonial, con ventas entremedio, con la venta del centro médico de Manuel Montt, etcétera.

Me gustaría entenderlo. Aquí, en una querrela, se ha planteado influencias de autoridades.

Entonces, necesito entender por qué si hay un sinnúmero de informes de riesgo, que terminan en una matriz muy dura en septiembre de 2016, no se toma ninguna otra decisión. Necesito comprender. Puedo entender que no es fácil la situación, pero necesito saber la verdad. Somos una comisión investigadora y si no nos dicen a nosotros, van a tener que decirle a la Fiscalía en su momento, porque a todos los van a llamar. Entonces, ¿cuál es la verdad de esto?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el señor Hidalgo.

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, respecto de lo que ha planteado el señor diputado, creo que la capacidad técnica está, y reafirmo que de todas maneras se requiere un modelo, en que la estructura de la organización esté adecuada al modelo.

Además, no en esta administración sino desde 2012, en los últimos seis años he planteado esta situación a través de informes que tienen que ver con la estructura



del Departamento de Fiscalización, que a mi juicio requiere adecuación.

Tengo cuatro propuestas hechas, e insisto no solo en esta administración sino en la administración anterior. Tenemos las herramientas tecnológicas, gente muy capacitada, todas con posgrados en temas de análisis financiero, por lo que creo que las capacidades y las competencias están.

Entendemos perfectamente que estamos en el marco de la previsión social y nos tomamos muy en serio ese rol. Sin embargo, creo que también respecto de la fortaleza legal, tenemos certeza de que este sistema tiene bastantes fallas de mercado.

Por alguna razón, hoy las isapres no pueden alzar sus precios-bases, y ahora no pueden alzar sus precios-GES. A nuestro juicio, los indicadores legales son absolutamente insuficientes: 0,3 el de patrimonio; 0,8 el de liquidez. No alcanza a cubrir sus deudas una isapre con ese indicador de liquidez.

Hemos estado trabajando en esa situación. También, estamos haciendo propuestas, en el marco de generar nueva regulación que apunte, dentro de las facultades legales -yo diría muy limitadas- que tiene la Superintendencia.

Cabe señalar que en la administración anterior, cuando partió este modelo, se plantearon dos normativas asociadas a gestión de riesgo, que nos tocó impulsar, en donde una apuntaba a temas de gobierno corporativo y otra a gestión de riesgo.

Ambas normativas son de carácter de recomendación hacia las isapres, es decir, situaciones tan graves como que nosotros identificamos que una isapre, por ejemplo, no tenía una unidad de auditoría interna. El regulado no está obligado a instalar esa función de control tan importante dentro de un marco de gobierno corporativo.



Así que se requieren, sin duda, y esa no es noticia nueva.

Hubo un proyecto de ley en la administración anterior; este año también hubo una comisión en que se estuvo discutiendo ampliamente. Por lo tanto, este sistema claramente requiere, si se desea que haya mayor fortaleza en las isapres, de carácter patrimonial, aparte del fenómeno de integración vertical que abre un flanco de riesgo innegable, dado que los controladores disponen de los flujos de las isapres, poniendo en riesgo todo el sistema.

De hecho, podemos ver que las isapres que han tenido problemas principalmente son derivados de este tema.

Repito, en noviembre entregué información respecto de los indicadores. Son dos temas: indicadores de Back Office. Esa información es no vinculante, es información que deriva de los propios estados financieros que nos entregan las isapres. Información también de las operaciones, licencias médicas, prestaciones, etcétera.

Esa información se analiza, se pondera y de acuerdo con una metodología que sería muy largo de explicar, nosotros comparamos y determinamos dónde están los principales riesgos de cada una de las isapres. En virtud de eso, se toman decisiones.

Efectivamente, se nos solicitó preparar un programa especial de fiscalización en diciembre de 2015, el cual se preparó y comenzó a ejecutar desde diciembre de 2015 y ha tenido efecto.

De hecho, una de las situaciones que se identificaron allí era que las cotizaciones de alguna manera se veían por sobre el promedio del resto de las isapres.

Efectivamente, el Subdepartamento de Beneficios fue a terreno, pesquisó esa situación, emitió posteriormente instrucciones al respecto, y finalmente la isapre tuvo que castigar y ajustar esa cifra. O sea, ese es el ciclo



de fiscalización. Se hacen análisis de Back Office en este caso, se informa a las áreas correspondientes y las áreas de terreno van y evalúan, y si la realidad frente a la documentación implica que se debe reclasificar alguna cifra, así se hace y así se hizo en este caso, al menos en el marco de las cotizaciones.

Hay otras situaciones en el tema contable, porque frente a normativa nueva de contabilidad internacional e IFRS, que interpreta no de una manera tan clara, como era anteriormente con los PCGA, no es tan fácil objetar cifras financieras de una entidad.

La matriz de riesgo es una aproximación cualitativa respecto del ambiente de control interno de todas las isapres.

Efectivamente, en esta isapre los hallazgos que tuvimos fueron bastante significativos y también fueron proporcionados a las áreas correspondientes que siguieron fiscalizando en terreno, y también de manera sistemática se han seguido impartiendo instrucciones, en este caso a la isapre Masvida.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada señora Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, ¿en qué fecha exacta le entregó la matriz de riesgo al superintendente?

El señor **HIDALGO**.- El 13 de septiembre presentamos los resultados al superintendente de Salud, a la intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a David Debrott, a Marcelo Ricci, y parte de mi equipo le presentó los resultados de este análisis que les comentaba.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Tiene usted las estadísticas de las multas cursadas y los motivos por los cuales les cursaron las multas a la isapre? ¿Ustedes ven ese tema?



El señor **HIDALGO**.- No, ese tema hasta junio lo veía el Área de Beneficios.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Hasta junio de qué año?

El señor **HIDALGO**.- De 2017.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Usted no tiene esa información?

El señor **HIDALGO**.- No, pero podemos acceder a ella, porque en realidad es materia del Subdepartamento de Beneficios, que era el encargado de la fiscalización de cumplimiento en materias financieras y operacionales de Masvida.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Tiene la información de cuántas multas en general se han cursado?

El señor **HIDALGO**.- No, pero podemos levantar esa información de cuántas multas les han pasado, que no son pocas, entiendo.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Muchas multas se les han pasado a la isapre.

El señor **HIDALGO**.- Tendríamos que verlas.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, nuestro invitado ha dicho que el análisis creía que era riesgoso, más allá de que se lo haya dicho al señor Ricci a la pasada, como si hubiera sido una cuestión informal, porque estaba sobrevalorado. Me pareció entender -puedo estar equivocada- que usted planteaba que había atribuciones limitadas de la Superintendencia, cuestión que no comparten exsuperintendentes de Salud, como el señor Héctor Sánchez, quien fue extremadamente claro al señalar que sobre atribuciones no había problemas en la Superintendencia, y algo creo haber escuchado que usted esbozó en su momento que habría límites en las atribuciones.

Me gustaría entender eso, porque el DFL permite, incluso, acciones intrusivas dentro de las isapres.



Entonces, por intermedio de la Presidenta, le pido que se refiera a las limitaciones de la fiscalización que pueda tener la Superintendencia en esta materia, porque no es lo que comparten exautoridades y tampoco es lo que uno encuentra en el DFL N° 1, más allá de que se le haya consultado esto de forma oficial a la Contraloría.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el señor Hidalgo.

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, en particular me refería a los indicadores legales que de alguna manera si una isapre incumple algún indicador legal ya está en una situación de default; es decir, si una isapre incumple, por ejemplo, con el indicador de garantía, está imposibilitada de seguir pagando su beneficio o entraría ciertamente en eso.

Me refería también, en el marco de la supervisión de riesgo, a que las circulares que emitió la Superintendencia o las instrucciones que emitimos en ese sentido, nos son obligatorias; o sea, nosotros no podemos obligar a una isapre a que contrate un auditor interno. Ese era el ejemplo que les planteaba.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Auditor externo?

El señor **HIDALGO**.- Auditor interno, dado que ciertas isapres no contaban con esta función cuando hicimos el primer levantamiento y vimos algunas debilidades importantes en materia de control interno.

A mi entender, la Superintendencia no tiene esas facultades. Cuando se hizo el proyecto, se hizo la consulta a la Fiscalía en ese entonces y de alguna manera ha sido deseo de las actuales autoridades de pedirnos que se revise ese punto y que las instrucciones que podamos emitir sean más obligatorias en esa línea. Sin embargo, es un tema legal. En ese sentido me refiero.



La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Pero estamos hablando de la capacidad que tiene la superintendencia para determinar los problemas de la isapre, respecto de lo que sucedió con Masvida.

Me gustaría saber si tiene o no atribuciones la superintendencia. No me queda claro, porque una cosa es que se obligue a contratar un contralor, un auditor, etcétera. Me refiero a la labor de la superintendencia o la fiscalización para la situación que hoy estamos viviendo. Quiero saber si le faltan atribuciones a la superintendencia.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el señor Enrique Hidalgo.

El señor **HIDALGO**.- Señora Presidenta, en algunas materias la superintendencia requiere más atribuciones.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿En qué materias?

El señor **HIDALGO**.- O modificaciones legales.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Por ejemplo, ¿que les permita exigir un auditor interno?

El señor **HIDALGO**.- Eventualmente. Tener un modelo que permita hacer observaciones en el marco del control interno que, de alguna manera, sea más perentorio para las isapres.

Además, un indicador de liquidez y uno de patrimonio más exigentes; o avanzar, por ejemplo, en el Pilar 1, de Solvencia II, que es la normativa que regula compañías de seguros en otros países, donde se exige capital en base a riesgo, lo cual hoy no tienen las isapres. Se les pide un capital mínimo de 5.000 UF, en circunstancias de que a las compañías de seguros se les solicita 90.000 UF. A eso me refiero.

Creo que la normativa, en términos de requerimiento financiero, es bastante limitada.



La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, el señor Hidalgo planteó como deficiencias que podrían ser de "Solvencia", que en 2005 se discutió, y se establecen estas garantías y se ponen estos requisitos de las 5.000 UF, etcétera.

Está bien, plantea que quizás es insuficiente, que deberían ser más, etcétera, pero mi pregunta es otra. Quiero saber si la superintendencia tiene o no las competencias para haber determinado lo que pasó con Masvida.

¿La superintendencia pudo haber establecido con sus informes de riesgo una auditoría externa, que no fuera la Ernst & Young, para saber cuál era la situación?

Aún estamos esperando la auditoría de Deloitte, que todavía no llega.

¿Tenía las atribuciones? ¿No las tiene? ¿Esto se le habría pasado a cualquiera?

Me cuesta entender lo sucedido, porque ustedes tienen informes contundentes. No es un informe más o menos o poco creíble. ¡No!

Nuestro invitado relativiza la situación con su intervención, como que en una de esas faltan atribuciones; que así es la vida.

Eso no se condice con los informes, por lo que necesito entender la situación.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado Leopoldo Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Señora Presidenta, me gustaría saber si desde el punto de vista de la fiscalización las isapres no son tratadas como las compañías de seguros.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada Karla Rubilar.



La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, voy a dar lectura a una declaración del sumario. Dice: Me sorprendía profundamente que el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios no haya tomado opciones más duras en relación con el alto nivel de riesgo que tenía la isapre. En particular, respecto de las rebajas de garantías yo no participé. Fue derechamente Marcelo Ricci con Marcos Puebla. Nunca se me consultó. Cuando conversé el tema con Marcelo Ricci, él me señala... porque yo era del criterio de que por ningún motivo del mundo se hubiese permitido una rebaja de garantía, dado que tenían a mi juicio activos sobrevalorados que, por lo tanto, generarían de alguna manera que la garantía que ellos mantienen... Y ahí sigue usted.

Estas son palabras suyas. Me sorprende profundamente que el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios no haya tomado acciones más duras con su informe.

¿Cambió de opinión entre la declaración del sumario y esta comisión investigadora? ¿Por qué?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Habría acuerdo para oficiar al señor Enrique Hidalgo, jefe del Subdepartamento de Supervisión de Riesgos, con el fin de saber cuántas multas se aplicaron a Masvida y cuáles fueron los motivos?

**Acordado.**

Tiene la palabra el señor Enrique Hidalgo.

El señor **HIDALGO**.- No. Lo que señalé ahí es lo que dije ahora, que en el marco de la información que estaba contenida en el informe de riesgo había activos que a nuestro juicio se encontraban fuera de los límites normales de la industria y que de alguna manera debían ser fiscalizados, y se fue fiscalizando en 2016.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Muchas gracias.

Tiene la palabra el señor Marcos Puebla.



El señor **PUEBLA.**- Señora Presidenta, en primer lugar, quiero hacer una precisión. Me tocó subrogar como jefe del Departamento de Fiscalización a partir de la renuncia del señor Ricci. Eso fue a contar del 1 de noviembre hasta el 31 de mayo, inclusive, que fue el momento en que se hizo una reorganización en la superintendencia y se disolvió el Departamento de Fiscalización, pasando a depender cada una de las áreas de Fiscalización de la Intendencia de Fondos. Volvió a la figura anterior.

Entonces, mi participación como jefe del Departamento de Fiscalización fue en ese período, entre noviembre y mayo. Mi función habitual es la de jefe del Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios, el cual tiene tradicionalmente dos áreas. La primera se encarga de la fiscalización de los beneficios propiamente tales, como otorgamiento de subsidio por incapacidad laboral y prestaciones a todos los afiliados; la segunda, el área financiera, que se preocupa de revisar y analizar la presentación de la información financiera por parte de las isapres. Ese es el contexto dentro del rol que le cabe a este subdepartamento.

Ahora bien, en septiembre y octubre de 2015 este subdepartamento, al revisar la información financiera, notó que en septiembre la isapre Masvida tuvo una disminución importante de sus resultados, no muy superior al promedio de la industria, de alrededor de un 50 por ciento, pero en octubre la isapre generó pérdidas. Por esa razón, unido a las alertas, a los indicadores de riesgo, se tomó la decisión de fiscalizar en terreno a la isapre en diciembre de 2015. Concurrió un coordinador y un fiscalizador. Se vislumbraron algunos aspectos, tratamos de ver qué problemas había y adoptamos medidas que, a nuestro juicio, podrían ser preventivas, con el fin de evitar que la situación se saliera de la normalidad.



A causa de esa fiscalización se emitieron, principalmente, dos oficios de instrucción. Primero, la isapre tenía que enviarnos un calendario con la planificación y la programación respecto de cómo iba a recuperar los montos que había traspasado a las empresas relacionadas. O sea, ya había un saldo con una empresa relacionada más o menos alto y le pedimos a la isapre que nos mandara ese calendario. Segundo, le pedimos un informe de los auditores externos sobre las empresas relacionadas.

Esto se relaciona con la pregunta del diputado Leopoldo Pérez. Le pedimos un análisis a los auditores externos, a través de la isapre, primero, porque tenemos la facultad; segundo, porque tenemos escasos recursos. No somos especialistas en todas las áreas. En ese tiempo había una dotación de tres o cuatro personas en el área financiera.

Además, para tener la opinión de una empresa especializada, independiente, le pedimos que se pronunciara el informe de los auditores externos, que en ese momento era Ernst & Young, respecto de la razonabilidad de los saldos que presentaba a diciembre de 2015; que confirmara las deudas con cada una de las empresas relacionadas; que evaluara si había existencia de garantías respecto de los fondos traspasados, y que hiciera una estimación del deterioro, entendido este como sinónimo de castigo. Es decir, si a juicio de los auditores externos correspondía aplicar algún tipo de castigo sobre la base del saldo de las empresas relacionadas a diciembre del 2015.

Asimismo, pedimos a la isapre ajustar el modelo de cotizaciones no declaradas y no pagadas, y tal vez a eso se refirió el señor Enrique Hidalgo, en el sentido de que había activos sobrevalorados. Se dio esa instrucción porque ya notábamos que había un activo que estaba por sobre el promedio de la industria, el cual estimábamos



que estaba sobrevalorado. Se procedió de esa forma porque la sobrevaloración de activos afecta el cumplimiento, ya que refleja una situación financiera mejorada de la realidad.

En los meses siguientes al instructivo la isapre hizo ajustes al modelo, los que luego de ser revisados volvimos a cuestionar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Cambió el estado financiero?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señora diputada, después le voy a dar tiempo para que efectúe sus consultas.

El señor **PUEBLA**.- La isapre tuvo que hacer ajustes por ese motivo, y también debido a que en las notas explicativas de los estados financieros no revelaba las costas judiciales por alzas de precios. Nos dimos cuenta de que no las estaba considerando en su totalidad y le hicimos ver que debía hacerlo.

Además, al comité de riesgos de la isapre se le pidió hacer un seguimiento de las operaciones con empresas relacionadas y de la preparación de los estados financieros, así como la evaluación de los riesgos de crédito, de liquidez y de grupo de la empresa.

Asimismo, se solicitó que realizara el desarrollo de controles para la revisión de su modelo de provisiones no decretadas y no pagadas. Ese fue el primer oficio respecto de instrucciones específicas relacionadas con algunas irregularidades, así como la solicitud de informes a los auditores externos.

A continuación, instruimos a la isapre, mediante oficio, que informara cuáles serían las medidas concretas, de corto, mediano y largo plazo, que iba a tomar ante los resultados económicos que habíamos observado en octubre. También, le solicitamos que pusiera énfasis en las medidas y en el control del cumplimiento



de los indicadores legales de liquidez, patrimonio y garantía. En ese mismo sentido, le requerimos presentar estados financieros mensuales a contar de esa fecha.

En una situación normal, las isapres deben presentar estados financieros trimestrales, pero en este caso se requirió informar sobre los estados financieros en forma mensual y con un análisis razonado.

Por otro lado, a raíz de la fiscalización efectuada, instruimos a la isapre la presentación de estados proyectados trimestrales sobre su situación financiera, hasta diciembre del 2016, tanto de los resultados como de los flujos de caja, lo que constituyó una medida inédita, ya que nunca antes se había pedido algo así.

De hecho, en el contexto de la instrucción que teníamos, tanto del superintendente como del jefe del departamento de la época, el objetivo era lograr mayor celo fiscalizador, lo que nos fue instruido en forma clara desde el principio. Por tanto, pedimos que se nos informara sobre cualquier situación anormal que pudiera afectar el otorgamiento de beneficios. Eso fue lo que dio la pauta o el puntapié inicial para llevar a cabo las revisiones del cumplimiento de esta isapre.

La isapre enviaba los estados financieros mensuales, los que eran sometidos a revisión, y cumplía con la proyección de su situación financiera, respecto de la cual esta señalaba que tendría flujos de caja suficiente y resultados positivos en 2016.

Respecto de las declaraciones hechas en el sumario en relación con la liberación de garantías o el ajuste de garantías que se hizo en agosto, es efectivo que Marcelo Ricci me envió un correo electrónico -el que entendí que con posterioridad iba a remitir al superintendente, pero no tengo claro si lo habrá enviado, aunque creo que sí lo hizo- en el cual me señaló que había dado una vuelta al tema y que opinaba que esa liberación no debiese



aceptarse. Esas afirmaciones se ajustan a la verdad, pero fueron en el contexto de un sumario instruido al señor Ricci por no haber declarado el grado de parentesco con uno de los ejecutivos de la isapre y del *holding*.

Ese sumario estaba orientado a determinar si el señor Ricci de alguna forma había favorecido con sus decisiones a Masvida o si había tenido algún trato distinto o especial con esa isapre. En ese sentido, mi impresión era que es que en general, en todas las instrucciones y en todos los oficios, incluso en la liberación de garantías, su actitud no tendía a favorecer en absoluto a la isapre, y doy como ejemplo de aquello que desde al principio él no estaba de acuerdo con la liberación de garantías.

Ahora, la opinión de él creo que se tomó en cuenta, porque la solicitud de esa fecha era de 12.800 millones de pesos, pero finalmente, después de dar hartas vueltas al tema y de analizar en qué medida y en qué condiciones podríamos liberar esos fondos, se autorizaron 3.994 millones de pesos; o sea, se autorizó solamente una porción de lo solicitado. Básicamente, eso se debió a que en ese momento, precisamente en agosto, empezaron las quejas y los reclamos de los prestadores, los que estaban informando que iban a dar por terminados convenios y a suspender la entrega de los medicamentos GES. Ante eso, la Superintendencia debía conciliar -al igual que nosotros, que estábamos involucrados en la decisión- qué consecuencias traería la suspensión de entrega de los medicamentos GES a las personas que los necesitaban.

Si bien la culpa no era nuestra ni de las farmacias, sino de la isapre, el que pudiéramos destinar esos fondos, que estaban garantizados y que en realidad eran los mismos recursos, para dar continuidad de atención en esa primera liberación, con la finalidad de que las personas pudieran acceder a los medicamentos GES, hizo que primara el bien común para las 500 mil personas que



eran beneficiarias de la isapre, en particular de las que solicitaban medicamentos GES.

Más o menos, esas fueron sus declaraciones en el sumario, y por eso yo mencionaba que la opinión de él era de negar la liberación señalada, sin perjuicio de que, en definitiva, él estuvo de acuerdo en la decisión final de liberar el monto que ascendía a 3.994 millones de pesos.

Por otra parte, en las fiscalizaciones realizadas en esa época había algunos elementos centrales que tratamos que la isapre fuera corrigiendo, como la sobreestimación de activos que esta hacía de los activos, que eran las cotizaciones no declaradas y no pagadas, de manera que le pedimos, por una parte, ajustar el modelo, y en alguna oportunidad, en el 2016, le pedimos un informe especial de los auditores externos que se pronunciaron respecto del modelo.

En relación con nuestras instrucciones y de la revisión de los auditores, se hizo un ajuste contable, el cual, si mal no recuerdo, era de aproximadamente 4 mil millones.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, puedo hacer una consulta.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- No tenemos tiempo, señora diputada.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Entonces tendríamos que pedir...

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Haga la consulta de forma puntual, por favor, diputada.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, más que nada es respecto de la modificación que se hizo y si esta tuvo que ver con el retiro de la firma Ernst & Young.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el señor Puebla.

El señor **PUEBLA**.- Señora Presidenta, en la isapre se decía que los auditores iban detrás de nosotros. De



hecho, las personas que nos atendían para entregarnos información nos señalaban: "Los auditores van después de ustedes", y eso a pesar de que ellos llevaban como diez meses...

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Comparto eso, pero ¿Ernst & Young retiró la firma por la pega que hicieron ustedes en relación con el cambio de los estados financieros?

El señor **PUEBLA**.- Tengo la impresión de que en general no solamente los hallazgos nuestros fueron considerados en parte para su retiro, pero imagino que también hubo otras... Había mucho problema con la entrega de información a ellos, entonces...

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- En todo caso, es lo que señala la carta de Masvida.

El señor **PUEBLA**.- Creo que varios aspectos influyeron en aquella decisión, entre los cuales estaban nuestros hallazgos y que se iban tratando de resolver en los períodos posteriores a la fiscalización.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Agradezco la presencia de los señores Marcos Puebla y Raúl Poblete.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

*-Se levantó la sesión a las 16.30 horas.*

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,  
Redactor  
Coordinador Taquígrafos Comisiones.