

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2923

Santiago, 25-03-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los Títulos I y II del Capítulo V "Solución de Conflictos", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, 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 con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que esta Superintendencia emita.

2. Que, a través del Resolución Exenta IF/N°8624, de 10 de junio de 2024, que resolvió el reclamo N°4056535-2023 interpuesto por la/el cotizante Sra./Sr. J. Bravo F. en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., se instruyó a ésta devolver a la persona afiliada montos percibidos por beneficios adicionales a contar de septiembre de 2021, dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde la notificación de la referida resolución.

3. Que, sin embargo, la Isapre no dio cumplimiento a lo instruido dentro de plazo y se limitó a acompañar copia de carta de 9 de julio de 2024 en que informaba a la persona afiliada, que se encontraba gestionando la eliminación retroactiva de los beneficios adicionales y que, una vez efectuada la eliminación, procedería a la devolución de los montos correspondientes.

Mediante presentación de 31 de julio de 2024 la persona afiliada solicitó a esta Intendencia que requiera a la Isapre el cumplimiento de lo instruido, y con esa misma fecha esta Intendencia emitió el ORD. IF/N°21.235, ordenando a la Isapre que informara el cumplimiento de lo ordenado en la citada Resolución Exenta.

Posteriormente, a través de presentación de 19 de agosto de 2024, la persona afiliada reiteró su solicitud, por lo que esta Intendencia emitió el ORD. IF/N°24.060, de 29 de agosto de 2024, instruyendo a la Isapre que remitiera la documentación que certificara el cumplimiento efectivo de lo instruido en la referida Resolución Exenta, dentro del plazo de cinco días hábiles, bajo apercibimiento de sanción conforme a la normativa vigente.

Sin embargo, nuevamente la Isapre no dio cumplimiento a lo ordenado dentro del plazo instruido, limitándose a efectuar una presentación con fecha 29 de agosto de 2023, en la que insistía que se encontraba gestionando la eliminación retroactiva de los beneficios adicionales y que, una vez efectuada la eliminación, se procedería con la devolución de los montos correspondientes.

Atendido que tal explicación de la Isapre no daba cuenta del cumplimiento efectivo de lo instruido y encontrándose además vencidos los plazos concedidos a la Isapre para certificarlo, esta Intendencia resolvió por medio del Oficio Ord. IF/N°25.226, de 10 de septiembre de 2024, hacer efectivo el apercibimiento indicado en el Oficio Ord. IF/N°24.060, 29 de agosto de 2024.

4. Que, en virtud de lo anterior y por medio del Oficio ORD. IF/N°31.134, de 23 de octubre de 2024, se formuló el siguiente cargo a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.:

No dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en la Resolución Exenta IF/N°8624, de 10 de junio de 2024, dictada en el Reclamo Administrativo N°4056535-2023 y en los Oficios Ordinarios IF/N°21.235, de 31 de julio de 2024, e IF/N°24.060, de 29 de agosto de 2024, con infracción a lo dispuesto en el artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

5. Que, mediante presentación de 8 de noviembre de 2024, la Isapre efectúa sus

descargos, exponiendo que, como es de conocimiento de esta Intendencia, con fecha 27 de junio de 2024 la Isapre fue objeto de un ataque de ciberseguridad, que afectó sus plataformas e impidió durante un período el funcionamiento normal de la Isapre, alterando entre otras acciones, el poder realizar ajustes a contratos de salud como el que se requería en este caso.

Agrega que, una vez restablecidos sus sistemas, algunas acciones quedaron pendientes de ejecutarse; que lo informado por la Isapre en orden a que se encontraba realizando las gestiones para eliminar retroactivamente los beneficios observados y devolver a la persona afiliada las diferencias de cotizaciones generadas, obedecía nada más que a la verdad, y que el retardo en el cumplimiento de las instrucciones obedeció a que este caso quedó atascado en aquéllos pendientes de resolver una vez reestablecido el sistema.

Informa que ya efectuó el recálculo de las diferencias ordenadas devolver (\$250.206), las que serán pagadas el 15 de noviembre de 2024. Adjunta documento.

Por las razones manifestadas, solicita tener por formulados los descargos en tiempo y forma; revisar y tomar en consideración los argumentos expuestos y concluir en definitiva que no corresponde aplicar sanción en contra de la Isapre.

6. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que el numeral 6.2 del apartado II "El procedimiento de reclamo administrativo" del Título II del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, establece:

"El cumplimiento de lo dispuesto en las instrucciones impartidas por la Intendencia deberá efectuarse por el reclamado, dentro del plazo específico que se señale en el acto administrativo que contenga dichas instrucciones.

Para acreditar el efectivo cumplimiento de la instrucción impartida, dentro del plazo específico que se señale en el acto administrativo respectivo, el reclamado deberá enviar a la Intendencia los documentos que se detallan en el Anexo de este Título, así como una copia del documento mediante el cual se comunica al reclamante la ejecución de dichas instrucciones. Tratándose de materias no comprendidas en el Anexo, los documentos que deberá enviar el reclamado serán los que se indiquen en el correspondiente acto administrativo.

Previo a ello, el mismo reclamado será responsable de arbitrar las medidas necesarias y realizar las gestiones que le permitan obtener o elaborar los antecedentes de respaldo que se le requieren, dentro del plazo previsto para el cumplimiento.

En aquellos casos en que el reclamado se vea impedido de informar el cumplimiento efectivo de la instrucción impartida dentro del plazo específico que se señale en el acto administrativo respectivo, por circunstancias que no le fueren imputables, deberá, en ese mismo término, comunicar las gestiones necesarias que ha efectuado para obtener las actuaciones o los antecedentes faltantes. Una vez superado el impedimento alegado, el reclamado deberá informar, dentro del plazo de cinco días hábiles, el cumplimiento efectivo, acompañando los antecedentes de respaldo que se detallan en el Anexo de este Título.

Para estos efectos, se considerarán circunstancias no imputables a la responsabilidad del reclamado, entre otras, la falta de comparecencia del reclamante a suscribir un determinado documento, la no entrega por parte del reclamante de antecedentes indispensables para proceder al cumplimiento y cualquier otra situación de similar naturaleza".

7. Que, en relación con la citada normativa y tal como consta en el expediente del reclamo administrativo de marras, la Isapre no sólo no cumplió dentro de plazo lo instruido en la Resolución Exenta que resolvió el reclamo, ni en los Oficios Ord. posteriores citados en el oficio de cargos, sino que tampoco alegó dentro de plazo la existencia de alguna circunstancia que le impidiese o imposibilitase dar cumplimiento a lo instruido y, por el contrario, presentó sucesivos escritos en que informaba que se encontraba gestionando la eliminación retroactiva de los beneficios adicionales y que, una vez efectuada la eliminación, procedería a la devolución de los montos correspondientes.

8. Que, por tanto, la Isapre no alegó en tiempo y forma ningún impedimento o entorpecimiento que permita eximirla de responsabilidad respecto del incumplimiento de lo resuelto en el reclamo administrativo, dentro del plazo que le fue otorgado al efecto. Tampoco solicitó una ampliación del plazo para dar cumplimiento a lo ordenado, fundándose en los hechos que alega en sus descargos.

9. Que, sin perjuicio de lo anterior, en cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que el ataque de ciberseguridad que afectó sus plataformas, impidió durante un período su funcionamiento normal y generó un atasco de casos pendientes una vez restablecidos los sistemas, además de no ser hechos que hayan sido alegados oportunamente y dentro de plazo en el expediente del reclamo administrativo en cuestión, tampoco en los descargos que presenta la Isapre en este procedimiento sancionatorio aporta detalles ni antecedentes que acrediten la magnitud, alcance y duración de los problemas causados a las plataformas y sistemas de la Isapre, y, por tanto, tampoco se ha comprobado que el retraso en informar el cumplimiento de las instrucciones, que se materializó recién en noviembre de 2024 (con posterioridad a la formulación de cargos y 4 meses después de vencido el plazo instruido en la Resolución Exenta IF/N°8624), no sea imputable a la Isapre.

10. 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 del incumplimiento reprochado.

11. 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"*.

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad del incumplimiento reprochado, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 100 UF.

13. 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 100 UF (cien unidades de fomento) por no dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en la Resolución Exenta IF/N°8624, de 10 de junio de 2024, dictada en el Reclamo Administrativo N°4056535-2023 y en los Oficios Ordinarios IF/N°21.235, de 31 de julio de 2024, e IF/N°24.060, de 29 de agosto de 2024, con infracción a lo dispuesto en el artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

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 3 días hábiles de efectuado el pago.

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,





OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LRG/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Agencia Zonal Región de Valparaíso
- Área de Coordinación Regional
- Sra/Sr. J. Bravo F. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-10-2024