

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3140

Santiago, 28-03-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 117, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V 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, mediante sentencias dictadas en 11 procesos arbitrales (4050193-2021, 4016865-2022, 4005443-2021, 4073937-2022, 4003408-2022, 4006305-2022, 4013500-2022, 4016569-2022, 4012730-2022, 4059058-2022 y 4061672-2022), se acogieron total o parcialmente las demandas interpuestas por personas afiliadas, beneficiarias o sus representantes en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., instruyéndose a ésta que el cumplimiento de lo ordenado debía ser puesto en conocimiento de la parte demandante, con copia al tribunal, en el plazo de 25 días hábiles contados desde su notificación, adjuntando los antecedentes correspondientes, y, además, con posterioridad a las referidas sentencias, se emitieron una o más resoluciones en las que se reiteró a la Isapre que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

3. Que, sin embargo, al 12 de noviembre de 2024 aún no existía constancia en los citados 11 roles arbitrales, que la Isapre hubiese dado cabal cumplimiento a lo ordenado en las sentencias y resoluciones a que se ha hecho referencia, a pesar de haber sido apercibida con iniciarse procedimientos sancionatorios en su contra.

4. Que, en virtud de lo anterior y por medio del Oficio ORD. IF/N°34.856, de 12 de noviembre de 2024, se formuló el siguiente cargo a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.:

No dar cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores dictadas en los roles arbitrales N°4050193-2021, 4016865-2022, 4005443-2021, 4073937-2022, 4003408-2022, 4006305-2022, 4013500-2022, 4016569-2022, 4012730-2022, 4059058-2022 y 4061672-2022, con infracción al numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia.

5. Que, mediante presentación de 26 de noviembre de 2024, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo lo siguiente:

Rol	Resumen Descargos (adjunta antecedentes).
4050193-2021	Plazo vencía el 29-02-2024. Con fecha 04-03-2024 se envió correo electrónico a afiliada/o solicitando antecedentes de pagos efectuados a prestador, pero afiliada/o no los aportó. El 16-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. El 21-10-2024 se reiteró solicitud a afiliada/o, quien recién el 02-11-2024 reenvió solicitud de boletas que habría efectuado al prestador. Al 22-11-2024 la Isapre aún no recibía los antecedentes necesarios para efectuar reliquidación.
4016865-2022	Plazo vencía el 16-08-2024. Con fecha 27-06-2024 la Isapre fue víctima de un ataque de ciberseguridad, que implicó la suspensión preventiva de sus plataformas por un determinado tiempo, alterando entre otras acciones, el poder realizar ajustes a contratos de salud como el que se requería en este caso. Una vez restablecidos sus sistemas, algunas acciones quedaron pendientes de ejecutarse. El 10-10-2024 se acompañó correo electrónico informando a afiliada/o acerca de dicha situación. El 18-10-2024* se envió correo electrónico a afiliada/o informando del retraso debido a la implementación de la Ley Corta de Isapres. El 18-11-2024 se informó a la persona afiliada el cumplimiento del fallo.

4005443-2021	Sentencia no ha sido notificada a la Isapre, la que debido a que en esta causa tiene la condición de segunda isapre, no puede visualizarla en la extranet de esta Superintendencia. A pesar de haberlo solicitado, no se le ha enviado "link" de la causa ni ha recibido los antecedentes para poder tramitarla.
4073937-2022	Plazo vencía el 06-07-2024. El 16-01-2024, con ocasión de la primera sentencia, se había enviado correo electrónico a afiliada/o solicitando antecedentes de pagos efectuados a prestador, pero no los aportó en esa oportunidad ni con posterioridad. El 25-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. A la fecha de los descargos la Isapre aún se encontraba impedida de cumplir.
4003408-2022	Plazo vencía el 29-02-2024. Con fecha 04-03-2024 se envió correo electrónico a afiliada/o solicitando antecedentes de pagos efectuados a prestador, pero afiliada/o no los aportó. El 25-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. El 21-10-2024 se reiteró solicitud a afiliada/o, quien recién el 02-11-2024 reenvió solicitud de boletas que habría efectuado al prestador. Al 22-11-2024 la Isapre aún no había recibido los antecedentes.
4006305-2022	Plazo vencía 04-01-2024. Con fecha 11-12-2023 se envió correo electrónico a afiliada/o solicitando antecedentes de pagos efectuados a prestador. El 05-01-2024 la Isapre presentó escrito informando que no había recibido los antecedentes. El 25-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. El 18-11-2024 la Isapre acompañó bonificaciones efectuadas.
4013500-2022	Plazo vencía el 31-01-2024. Con fecha 16-01-2024 se envió correo electrónico a afiliada/o solicitando antecedentes de pagos efectuados a prestador. El 01-02-2024 la Isapre presentó escrito informando que no había recibido los antecedentes. El 25-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. El 13-11-2024 la Isapre acompañó bonificaciones efectuadas.
4016569-2022	Plazo habría vencido el 29-07-2024. Con fecha 06-08-2024 la Isapre solicitó prórroga, atendido el requerimiento de cumplimiento (sic) y que no se le había notificado la sentencia. El 25-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. Al 22-11-2024 la Isapre aún no ha recibido los antecedentes.
4012730-2022	Plazo vencía el 28-06-2024. Con fecha 27-06-2024 la Isapre fue víctima de un ataque de ciberseguridad, que implicó la suspensión preventiva de sus plataformas por un determinado tiempo, alterando entre otras acciones, el poder realizar ajustes a contratos de salud como el que se requería en este caso. Una vez restablecidos sus sistemas, algunas acciones quedaron pendientes de ejecutarse. El 01-07-2024 la Isapre presentó escrito informando esta situación. El 27-08-2024 la Isapre informó retraso debido a la implementación de la Ley Corta de Isapres. El 30-10-2024* se envió correo electrónico a afiliada/o, el que se adjuntó a la causa, informando el retraso debido a la implementación de la Ley Corta de Isapres. El 22-11-2024 se informó a la persona afiliada el cumplimiento del fallo con copia a esta Intendencia, escrito que señala no figura en el expediente.
4059058-2022	Plazo vencía el 30-05-2024. Con fecha 03-06-2024 se envió correo electrónico a afiliada/o solicitando antecedentes de pagos efectuados a prestador. El 29-10-2024* la Isapre informó impedimento a esta Intendencia. El 23-11-2024 Isapre presentó escrito informando estado de cumplimiento a la fecha.
4061672-2022	Plazo vencía el 24-03-2024. Con fecha 11-11-2024* la Isapre presentó escrito de cumplimiento y solicitud de archivo.

*Con un asterisco se indican las presentaciones que la Isapre alega que, a la fecha de formulación de los cargos, no constaban en los respectivos expedientes electrónicos o no habían sido proveídas, por lo que asume que fueron estas circunstancias las que determinaron que se le formulara cargos, al no considerarse los impedimentos informados por la Isapre, o la solicitud de archivo en el caso del rol arbitral 4061672-2022.

Por las razones manifestadas respecto cada uno de los casos observados, y antecedentes y escritos presentados en cada causa, que esta Intendencia no tuvo a la vista al momento de formular los cargos, la Isapre 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 y antecedentes aportados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que el numeral 8.3.2 "*Impedimento para cumplir*" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, establece:

"Cuando por razones que no le fueren imputables, la demandada se vea impedida de informar el cumplimiento de una sentencia, en la forma y plazo indicados en el numeral 8.3.1 precedente, deberá comunicar por escrito, en el mismo plazo, tal circunstancia, indicando los hechos en que se funda el impedimento y las gestiones realizadas para superarlo, las que deberá acreditar fehacientemente.

Una vez superado el impedimento alegado, la demandada deberá informar, dentro del plazo de cinco días, el cumplimiento efectivo, acompañando los antecedentes de respaldo que se detallan en el Anexo de este Título.

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

El plazo indicado en el numeral 8.3.1 que cita la norma, es el que se haya establecido en cada fallo.

7. Que, sin embargo, consta en los expedientes de los roles arbitrales observados, que la Isapre no sólo no dio cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias dictadas en los referidos juicios arbitrales, sino que tampoco alegó dentro de plazo y en la forma establecida en la normativa, circunstancias que le impidiesen o imposibilitasen dar cumplimiento oportuno a dichas sentencias. En efecto:

Rol	Análisis
4050193-2021	Plazo vencía el 29-02-2024. Con fecha 04-03-2024, fuera de plazo, la Isapre presenta escrito en que se limita a aseverar, sin acompañar ningún antecedente, que <i>"la información solicitada no ha llegado a mi poder"</i> . Con fecha 16-10-2024, sin alegar impedimento alguno, la Isapre presenta escrito en que informa que <i>"el cumplimiento se encuentra en proceso"</i> .
4016865-2022	Plazo vencía el 16-08-2024. El 10-10-2024, fuera de plazo y sin alegar impedimento alguno, la Isapre presenta escrito en que acompaña correo electrónico enviado a la persona afiliada, informándole que, de acuerdo con la sentencia, se dejaría sin efecto el término de su plan grupal. Con fecha 18-10-2024 presentó escrito en que acompaña correo electrónico enviado a la persona afiliada, informándole que se han producido retrasos debido a la implementación de la Ley Corta de Isapres.
4005443-2021	No hay ninguna presentación de la Isapre posterior a la sentencia.
4073937-2022	Plazo vencía el 06-07-2024. Con fecha 17-10-2024, fuera de plazo, la Isapre presenta escrito en que solicita <i>"se otorgue plazo adicional"</i> , pero sin alegar una circunstancia no imputable a la Isapre, sino que el hecho que <i>"no se ha recibido de las áreas correspondientes"</i> de la Isapre la información necesaria. Con fecha 25-10-2024 la Isapre presenta escrito en que se limita a aseverar, sin acompañar ningún antecedente, que <i>"la información solicitada no ha llegado a mi poder"</i> .
4003408-2022	Plazo vencía el 29-02-2024. Fuera de plazo, con fechas 04-03-2024 y 25-10-2024, la Isapre presenta escritos en que se limita a aseverar, sin acompañar ningún antecedente, que <i>"la información solicitada no ha llegado a mi poder"</i> .
4006305-2022	Plazo vencía 04-01-2024. Con fecha 05-01-2024, fuera de plazo y sin alegar una circunstancia no imputable a la Isapre, ésta presenta escrito en que informa que <i>"no he recibido los antecedentes solicitados internamente para dar cumplimiento a lo solicitado"</i> . Con fecha 25-10-2024, sin alegar impedimento alguno, la Isapre presenta escrito en que informa que <i>"el cumplimiento se encuentra en proceso"</i> .
4013500-2022	Plazo vencía el 31-01-2024. Fuera de plazo, con fecha 01-02-2024, la Isapre presenta escrito en que acompaña correo electrónico enviado a la persona afiliada, solicitándole antecedentes de pagos efectuados a prestador. Con fecha 25-10-2024, sin alegar impedimento alguno, la Isapre presenta escrito en que informa que <i>"el cumplimiento se encuentra en proceso"</i> .
4016569-2022	Plazo vencía el 02-08-2024. Con fecha 06-08-2024, fuera de plazo, la Isapre presenta escrito en que solicita <i>"se otorgue prórroga extraordinaria del plazo para efectuar cumplimiento de lo dictado en la sentencia"</i> , pero sin alegar una circunstancia no imputable a la Isapre, sino que el hecho que <i>"no se ha recibido los antecedentes de las áreas correspondientes"</i> de la Isapre. Con fecha 25-10-2024 la Isapre presenta escrito en que se limita a aseverar, sin acompañar ningún antecedente, que <i>"la información solicitada no ha llegado a mi poder"</i> .
4012730-2022	Plazo vencía el 28-06-2024. Con fecha 01-07-2024, fuera de plazo, la Isapre presentó escrito informando que había iniciado oportunamente las gestiones de cumplimiento con las áreas respectivas, pero que lamentablemente había sufrido un ataque informático el 27-06-2024, cuyos efectos aún persistían, y que la mantenían sin sistemas ni correo para comunicarse entre áreas y dar cuenta al tribunal del cumplimiento de la sentencia. Con fechas 27-08-2024 y 28-10-2024 la Isapre presenta escritos informando el retraso en el cumplimiento del fallo, debido a la implementación de la Ley 21.674 (Ley Corta de Isapres). Con fecha 30-10-2024 la Isapre presentó escrito en que acompaña correo electrónico enviado a la persona afiliada, informándole que se han producido retrasos debido a la implementación de la Ley Corta de Isapres.
4059058-2022	Plazo vencía el 30-05-2024. Con fecha 30-05-2024 la Isapre presenta escrito en que solicita <i>"se otorgue plazo adicional"</i> , pero sin alegar una circunstancia no imputable a la Isapre, sino que el hecho que <i>"a la fecha no se ha recibido de las áreas correspondientes"</i> de la Isapre la información necesaria. Con fecha 29-10-2024, sin alegar impedimento alguno, la Isapre presenta escrito en que informa que <i>"el cumplimiento se encuentra en proceso"</i> .
4061672-2022	Plazo vencía el 26-04-2024. Con fecha 11-11-2024, fuera de plazo, la Isapre presenta escrito en el que solicita el archivo de la causa, en atención a que se encontraba cumplido el plazo determinado en la sentencia para que la persona afiliada se pronunciara con respecto a su intención de retornar a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

8. Que, por tanto, en ninguno de los procedimientos arbitrales observados, la Isapre alegó en tiempo y forma algún impedimento o entorpecimiento que permita eximir la responsabilidad respecto del incumplimiento de los plazos ordenados en las sentencias dictadas en los referidos juicios arbitrales.

9. Que, en particular, en el caso del rol arbitral 4059058-2022, si bien la Isapre presentó un escrito el 30 de mayo de 2024, último día del plazo otorgado para el cumplimiento del fallo, lo cierto es que dicha presentación no satisface las exigencias previstas en el numeral 8.3.2 del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, por cuanto la solicitud de plazo adicional contenida en dicho escrito, no se funda en una circunstancia no imputable a responsabilidad de la demandada, sino que, muy por el

contrario, se cimenta en el hecho que a la fecha no se había recibido la información necesaria "de las áreas correspondientes" de la misma Isapre. Por lo demás, dicha presentación tampoco cumple con la exigencia de indicar las gestiones realizadas para superar el impedimento, y menos aún acompaña antecedentes que las acrediten.

10. Que, sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, en cuanto a lo argumentado por la Isapre en sus descargos en relación con los roles arbitrales 4016865-2022 y 4012730-2022, se hace presente lo siguiente:

a) En el caso del rol arbitral 4016865-2022, la Isapre no alegó en tiempo y forma en el expediente arbitral, algún impedimento relativo al ataque de ciberseguridad al que alude en sus descargos. Tampoco la Isapre invocó dicho evento en las dos presentaciones que efectuó en el expediente arbitral con posterioridad al vencimiento del plazo establecido en el fallo y antes de la formulación de cargos, toda vez que en los escritos de 10 de octubre de 2024 y 18 de octubre de 2024 simplemente acompañó correos electrónicos enviados a la persona afiliada, en los que le informaba que se dejaría sin efecto el término de su plan grupal y que se habían producido retrasos debido a la implementación de la Ley Corta de Isapres, respectivamente.

En todo caso, el ataque de ciberseguridad de 27 de junio de 2024 se produjo 13 días antes de la dictación y notificación la sentencia de término (10-07-2024) y 50 días antes del vencimiento del plazo previsto para el cumplimiento del fallo (16-08-2024), por lo que la Isapre tuvo tiempo suficiente para haber adoptado las medidas necesarias para dar cabal cumplimiento en tiempo y forma a lo ordenado en el fallo.

b) En el caso del rol arbitral 4012730-2022, si bien la Isapre presentó fuera de plazo un escrito en el que informaba al Tribunal sobre el ataque informático que había sufrido el 27 de junio de 2024, lo cierto es que el plazo para el cumplimiento del fallo vencía el 28 de junio de 2024, de manera que el incumplimiento de la sentencia dentro del plazo ordenado, no se explica ni justifica por el ataque de ciberseguridad que invoca la Isapre en sus descargos, puesto que éste se produjo el último día de los 25 hábiles que se había otorgado a la Isapre al afecto. Por ello en las presentaciones posteriores que efectuó la Isapre en este rol arbitral, de fechas 27 de agosto de 2024 y de 28 de octubre de 2024, ya no atribuye el retraso al ataque informático, sino que a la implementación de la Ley 21.674 (Ley Corta de Isapres).

11. Que, por último, en cuanto a las alegaciones de la Isapre relativas a la omisión de notificaciones de sentencias en los roles arbitrales 4005443-2021 y 4016569-2022, se hace presente que revisados los respectivos expedientes arbitrales se constata:

a) En el caso del rol arbitral 4005443-2021, efectivamente la sentencia de 6 de abril de 2022 sólo había sido notificada a la Isapre Banmédica S.A. y no a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Sin embargo, dicha omisión fue subsanada con fecha 19 de junio de 2023, sin perjuicio que además consta que con posterioridad se notificó a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. las resoluciones de 22 de marzo de 2024 y de 25 de septiembre de 2024, a través de las cuáles se reiteró a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia al tribunal, bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

b) En el caso del rol arbitral 4016569-2022, consta que la sentencia de 24 de junio de 2024, que rechazó el recurso de apelación deducido por la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., fue notificada a ésta con fecha 27 de junio de 2024, de manera que el plazo para dar cumplimiento a la misma vencía el 2 de agosto de 2024.

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

13. 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"*.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de los incumplimientos reprochados, esta Autoridad

estima que estas faltas ameritan una multa de 600 UF.

15. 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 600 UF (seiscientas unidades de fomento) por no dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias dictadas en los roles arbitrales N°4050193-2021, 4016865-2022, 4005443-2021, 4073937-2022, 4003408-2022, 4006305-2022, 4013500-2022, 4016569-2022, 4012730-2022, 4059058-2022 y 4061672-2022, y en las resoluciones posteriores mediante las cuales se reiteró a la Isapre que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, infringiendo con ello el numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia.

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 acreditapagomultaIF@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

PMP/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
 - Subdepartamento de Presentaciones Ciudadanas y Verifica Cumplimiento de Reclamos
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-18-2024