



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

405

SANTIAGO, 12 SEP 2018

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el artículo 80, en relación con el artículo 51, del DFL N° 29, de 2004, de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

## CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en ejercicio de dicha facultad y con motivo de la fiscalización sobre provisiones por prestaciones ocurridas y no liquidadas, y por prestaciones en litigio, y gestión de riesgo técnico, que se realizaría entre los días 19 y 23 de marzo de 2018, se requirió a la Isapre Nueva Masvida S.A., mediante correo electrónico de 9 de marzo de 2018, que preparara la información y antecedentes que se detallaban en documento adjunto, los que debían estar disponibles para su revisión el día lunes 19 de marzo de 2018.
3. Que, sin embargo, la Isapre no cumplió íntegra y oportunamente con la entrega de toda la información que le fue requerida, situación que le fue expresamente comunicada en su oportunidad mediante correos electrónicos, y que además, al haberse mantenido con posterioridad, motivó que esta Autoridad, mediante el Ord. IF/N° 2696, de 7 de mayo de 2018, le formulara el siguiente cargo:

"Incumplimiento de lo establecido en el Capítulo IX, Procesos de Fiscalización de la Superintendencia de Salud a las Isapres y el Fonasa, Título V, "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos", por no entregar de forma oportuna la información solicitada durante la fiscalización así como la necesaria para certificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas, situación que impidió el normal desarrollo de la revisión".

4. Que en sus descargos presentados con fecha 24 de mayo de 2018, la Isapre efectúa una relación del estado de avance del proceso de entrega de la información que le fue requerida en su oportunidad, y acompaña un disco compacto que contendría la información que se encontraba pendiente de entrega. Específicamente respecto de cada uno de los puntos observados en el oficio de cargo, expresa:

4.1. Acta firmada de entrevista Contador General de fecha 21 de marzo de 2018: no fue remitida oportunamente, por una omisión involuntaria.

4.2. Explicación y revisión de porcentajes cuadro provisiones mayo-agosto 2017: no fue remitida oportunamente, en atención a que debió practicarse un análisis más profundo, producto de dudas razonables en cuanto a que pudiese contener información correspondiente a la ex Isapre Masvida S.A.

4.3. Resultados de la revisión y consistencia con los costos reflejados en Archivos Maestros: no fueron acompañados en su oportunidad, debido a que no es posible comparar los Archivos Maestros de Licencias Médicas y de Prestaciones Bonificadas, dado que los objetivos perseguidos con la información registrada en cada uno de éstos, son distintos, y al efecto cita la normativa que regula dichos archivos (Circulares IF/Nº 78 e IF/Nº 144).

4.4. Reportes operacionales con los costos por prestaciones de salud entre el 1 de mayo de 2017 y el 28 de febrero de 2018: fueron entregados oportunamente en papel, en atención al tamaño del archivo solicitado; sin embargo, con posterioridad, mediante correo electrónico de 21 de marzo de 2018, se solicitó a la Isapre la extracción de determinados datos desde el archivo, requerimiento al cual no pudo darse cumplimiento de inmediato, en atención a la gran cantidad de registros (700.000) y la inexistencia de un informe preestablecido sobre esta materia. Señala que el disco compacto adjunto contiene los reportes operacionales solicitados.

4.5. Reportes operacionales con costos y subsidios por incapacidad laboral entre el 1 de mayo de 2017 y el 28 de febrero de 2018: no fueron solicitados en su oportunidad, ya que la encargada de subsidios indicó no haber recibido requerimiento efectuado por correo electrónico de 9 de marzo de 2018. Señala que el disco compacto adjunto contiene los reportes operacionales solicitados.

4.6. Respaldo del cumplimiento de la Resolución Exenta IF/Nº 29, de 30 de enero de 2018: asevera que esta solicitud fue cumplida con el segundo cierre de la transferencia de cartera de la ex Isapre Masvida S.A. a la Isapre Óptima S.A., hoy Isapre Nueva Masvida S.A., debidamente informado a esta Superintendencia en enero de 2018.

4.7. Inventarios: no fueron remitidos oportunamente, por una omisión involuntaria. Señala que el disco compacto adjunto contiene los inventarios de prestaciones, al 23 y al 30 de marzo de 2018.

4.8. Bases y detalle de la información utilizada para conformar las provisiones de prestaciones ocurridas y no liquidadas al 30 de septiembre de 2017, 31 de diciembre de 2017 y 28 de febrero de 2018, de acuerdo al formato informado en los Estados Financieros: asevera que la información relativa a la provisión de prestaciones ocurridas y no liquidadas, y a la provisión de prestaciones en litigio, fueron entregadas oportunamente en un dispositivo "pendrive", dentro del proceso de fiscalización realizado en marzo de 2018, aunque precisa que la información entregada decía relación sólo con la cartera de afiliados de la ex Isapre Masvida S.A., información que el fiscalizador a quien fue entregada, estimó suficiente. Sin perjuicio de lo anterior, señala que el disco compacto adjunto contiene los archivos con la información completa, es decir, que incorporan las bases de datos de ambas carteras (ex Masvida y Nueva Masvida).

Por otro lado, hace presente que en el procedimiento de sanciones regulado en el Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, se establecen, entre otros, los principios de objetividad, debido proceso sancionatorio y equidad, y los criterios que deben considerarse al aplicar sanciones, y al respecto agrega que en este caso se ha formulado un cargo por vulneración al Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del Capítulo IX del Compendio de Procedimientos, en circunstancias que al menos respecto de 6 puntos que se indican con información pendiente de entrega, ésta fue entregada oportunamente, o no fue solicitada por el fiscalizador o existen argumentos plausibles que justifican el retardo en su entrega.

Del mismo modo, arguye que por tratarse de un procedimiento sancionatorio, no puede pretenderse una hipótesis de responsabilidad objetiva al momento de aplicar una sanción, sino que se requiere de una actuación intencional (dolo) o negligente (culpa) por parte del fiscalizado, en virtud del principio de culpabilidad, aplicable al ámbito sancionador, tal como lo ha reconocido el Tribunal Constitucional.

Por último, expone que se debe tener en consideración que la Isapre desde mayo de 2017 se encuentra inmersa en un proceso de extrema complejidad, como lo es la transferencia de cartera de afiliados desde la ex Isapre Masvida S.A., siendo por lo mismo la isapre más fiscalizada de la industria; que ha debido utilizar sistemas de la ex Isapre Masvida S.A. y contratar a trabajadores de ésta para dar continuidad a la operación, lo que ha generado múltiples desafíos de gestión; que ha tenido que prestar colaboración al administrador provisional de la ex Isapre Masvida S.A., para atender las necesidades administrativas, operacionales, legales e informáticas de ésta, y que ha procurado atender con celo los múltiples requerimientos que ha recibido por parte de esta Superintendencia en el marco de dicho proceso, y en relación con la liquidación de garantía de la ex Isapre Masvida S.A.

En mérito de lo expuesto, normas, principios y jurisprudencia citada, documentos acompañados y aquellos que obren en poder de la Superintendencia, solicita tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente.

5. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que es un hecho reconocido por la Isapre, que no remitió ni entregó oportunamente y dentro de plazo, la información mencionada en los puntos 4.1, 4.2, 4.3 y 4.7 del considerando cuarto, limitándose a expresar, en relación con los puntos 4.1 y 4.7, que este incumplimiento se debió a una omisión involuntaria; en relación con el punto 4.2, que se produjo por dudas razonables que obligaron a efectuar un análisis más profundo, y en relación con el punto 4.3, que se debió a la imposibilidad de comparar el Archivo Maestro de Licencias Médicas con el de Prestaciones Bonificadas.
6. Que, en relación con dichas explicaciones, cabe señalar que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las medidas o efectuado las acciones adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y superar los errores o retardos oportunamente.
7. Que, por tanto, la Isapre es responsable de los incumplimientos que ella atribuye a omisiones involuntarias, y en cuanto a las situaciones que invoca respecto del punto 4.2 (dudas razonables que obligaron a efectuar un análisis más profundo) y punto 4.3 (imposibilidad de comparar archivos maestros), lo cierto es que a la fecha de formulación del cargo, esto es, al 7 de mayo de 2018, había transcurrido más de un mes desde la fecha en que debió haberse remitido o entregado la información requerida en dichos puntos, y, por tanto, había mediado un lapso de tiempo más que razonable o suficiente, para que la Isapre hubiese efectuado los análisis o solucionado las dificultades que habrían retrasado la entrega de la información.
8. Que, lo mismo cabe señalar respecto de lo alegado por la Isapre en relación con la información indicada en el punto 4.4 del considerando cuarto (que la entregó en formato papel, pero luego se le requirió la extracción de determinados datos del archivo, lo cual no pudo cumplir de inmediato, dada la cantidad de registros), toda vez que a la fecha de formulación del cargo aún no había cumplido con lo requerido, a pesar que había transcurrido más de un mes desde que le fue solicitada la extracción de la información.

9. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre respecto de la información indicada en el punto 4.5 del considerando cuarto, en orden a que no fue solicitada en su oportunidad a la encargada de subsidios de la Isapre, procede desestimarla, en razón que dicha información (reportes operacionales con costos y subsidios por incapacidad laboral entre el 1 de mayo de 2017 y el 28 de febrero de 2018) fue expresamente incluida en la "Solicitud de Información N° 1", adjunta al correo electrónico de 9 de marzo de 2018, enviado al gerente general de la Isapre, y con copia al gerente de operaciones, auditoría interna y contador general de la misma institución.
10. Que en lo que atañe a lo argumentado por la Isapre respecto de la información indicada en el punto 4.6 del considerando cuarto, en el sentido que dicha solicitud de respaldo del cumplimiento de la Resolución Exenta IF/N° 29, de 30 de enero de 2018 (que rechazó por extemporáneos los recursos interpuestos en contra de las instrucciones sobre reintegro de copagos y de cotizaciones mal enteradas, correspondientes a la ex Isapre Masvida S.A.), había sido cumplida con el segundo cierre de la transferencia de cartera, debidamente informado a esta Superintendencia en enero de 2018; se hace presente que independientemente que por la vía de la comunicación de un hecho relevante, o cualquier otra prevista en la normativa, se informe y/o envíen antecedentes a esta Superintendencia, ello de ninguna manera exime a la Isapre de la obligación de dar cumplimiento a los requerimientos de información específicos que se le hagan en relación con una fiscalización en particular, y con mayor razón en este caso, en que la comunicación del hecho relevante se efectuó el 29 de enero de 2018, vale decir, con anterioridad al requerimiento de información de fecha 9 de marzo de 2018, por lo que mal pudo aquella comunicación dar cumplimiento a lo solicitado en un requerimiento de fecha posterior.
11. Que, con respecto a lo alegado por la Isapre en relación con la información indicada en el punto 4.8 del considerando cuarto, en orden a que entregó oportunamente durante la fiscalización la información que habría correspondido a la cartera de la ex Isapre Masvida S.A., información que el fiscalizador habría considerado suficiente, es menester aclarar que, tal como consta en la "Solicitud de Información N° 1", adjunta al correo electrónico de 9 de marzo de 2018, dicho requerimiento de información (bases y detalle de la información utilizada para conformar las provisiones de prestaciones ocurridas y no liquidadas al 30 de septiembre de 2017, 31 de diciembre de 2017 y 28 de febrero de 2018, de acuerdo al formato informado en los Estados Financieros), no podía restringirse a sólo una parte de la cartera de afiliados de la Isapre Nueva Masvida S.A., y, por consiguiente, es un hecho que la Isapre no cumplió íntegra y oportunamente con lo requerido de manera expresa en dicho punto de la "Solicitud de Información N° 1".
12. Que, por último, se hace presente que el procedimiento sancionatorio se ha ajustado a los principios previstos en la normativa; que lo reprochado a la Isapre no es responsabilidad objetiva, sino que impedimentos o entorpecimientos a la fiscalización, imputables a falta de diligencia de la Isapre, y que esta Autoridad sí considera el contexto de los procesos que ha experimentado la Isapre, o en los que le ha correspondido participar o colaborar, al momento de evaluar las infracciones, irregularidades e incumplimientos en que ésta ha incurrido, lo cual de ninguna manera pueda obstar a que se le efectúe el reproche que corresponda, y que eventualmente se le apliquen sanciones cuando el caso lo amerite.
13. 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 las infracciones constatadas.
14. 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".*

15. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de las Resoluciones Exenta IF/N° 347 e IF/N° 348, ambas de 27 de julio de 2018, se impusieron a la Isapre Nueva Masvida S.A., multas de 300 UF, por no haber entregado información solicitada durante una fiscalización (libros de accionistas), y por no haber entregado en forma oportuna información que le fue requerida (sobre modificaciones patrimoniales y operaciones con su controladora, y riesgo financiero), respectivamente, en contravención al Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos. Estos incumplimientos fueron observados el 1 de diciembre de 2017 y el 19 de marzo de 2018, respectivamente.
16. Que, por consiguiente, en relación con este caso se verifica la hipótesis de "infracciones reiteradas" prevista en el inciso 2° del artículo 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, toda vez que los incumplimientos sancionados con anterioridad, mediante las citadas resoluciones, se produjeron dentro de lapso de 12 meses anteriores a la verificación del incumplimiento observado a través del Ord. IF/N° 2696, de 7 de mayo de 2018.
17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constadas, y, en particular, que en este caso la Isapre ha incurrido en forma reiterada, en conductas constitutivas de impedimento o entorpecimiento al rol fiscalizador de esta Superintendencia, al no entregar dentro de plazo o retardar la entrega de información, documentos o antecedentes que le fueron requeridos, esta Autoridad estima que dicha omisión amerita una multa de 400 UF.
18. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 400 UF (cuatrocientas unidades de fomento), por no haber entregado en forma oportuna la información que le fue requerida, en contravención a lo establecido en el Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-9-2018).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

4. 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,**



**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

*M.A.E.*  
D/LUB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Supervisión de Riesgos.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-9-2018

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 405 del 12 de septiembre de 2018, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 13 de septiembre de 2018



*Ricardo Cereceda Adaro*  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE