

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 390**

**Santiago, 13-07-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Título IX, Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 7, de 2019, 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 las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, en ejercicio de dicha facultad, entre los meses de septiembre y diciembre de 2020, se fiscalizó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., con el objeto de verificar el cumplimiento de la Circular IF/N° 265 de fecha 26 de marzo de 2016, que impartió instrucciones respecto de la implementación de una aplicación web para la devolución de los subsidios por incapacidad laboral (SIL) a empleadores públicos.

La fiscalización referida, se realizó en conjunto con el empleador Gendarmería de Chile, procediéndose a verificar, a través del portal web dispuesto por la Isapre, el cumplimiento de la citada normativa, considerándose el archivo de inventario informado por la Isapre al 31 de julio de 2020, identificando los subsidios por pagar y los documentos caducados, considerando la revisión, una muestra de 159 licencias médicas informadas como pendientes de pago por el citado empleador al 31 de julio de 2020.

Al respecto, fue posible constatar que el portal web de empleadores de la Isapre no se encontraba disponible, ya que luego del ingreso a la aplicación, la sesión expiraba antes de dos minutos, sin que fuera posible constatar que su funcionamiento cumpliera con los requisitos establecidos en las instrucciones impartidas.

Por su parte, la circunstancia descrita fue informada por el empleador a la Isapre a través de correo electrónico de fecha 4 de noviembre de 2020, contestando ésta que había levantado el caso al departamento correspondiente para dar solución al problema, sin embargo dicha situación se mantuvo, al menos hasta el término de la fiscalización.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 1568 de fecha 19 de enero de 2021, se procedió a formular el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplir las instrucciones contenidas en la Circular IF/N° 265, en orden a mantener disponible el acceso expedito y permanente a la aplicación web, destinada a facilitar la consulta y cobro por parte de los empleadores públicos, de los montos adeudados por concepto de subsidios derivados de licencias médicas de sus trabajadores.

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 26 de febrero de 2021, la Isapre junto con informar el cumplimiento de las instrucciones impartidas en el Oficio Ord. IF/N° 1568 de fecha 19 de enero de 2021, evacuó sus descargos, manifestando estar consciente de presentarlos fuera de plazo, indicando que la demora se debió a un lamentable entorpecimiento, ocasionado por un grave problema de salud presentado por la persona encargada de coordinar la respuesta, por lo que el documento habría quedado sin ser gestionado.

Agrega, que efectivamente ha adoptado las medidas necesarias para asegurar el acceso y correcto funcionamiento del portal web, agregando que los problemas de intermitencia detectados fueron subsanados luego de la migración de la aplicación y su soporte a Haproxy, solucionando con ello el problema de pérdida aleatoria de la sesión de usuario.

Reforzando lo anterior, indica que ha efectuado las mejoras necesarias tendientes a mantener disponible el acceso expedito y permanente a la aplicación web, la que contiene

las funcionalidades exigidas por la normativa vigente, entre ellas, la que permite al empleador, en caso que existan discrepancias, adjuntar archivos que respalden la solicitud, según lo establecido en la Circular IF/N° 265.

Finalmente, en razón de lo señalado, solicita se tenga por cumplida la obligación de formular en tiempo y forma los descargos por la situación planeada en el Ord. IF/N° 1568 de 19 de enero de 2021, y sean considerados al momento de evaluar, ponderar y decidir las acciones que correspondan, concluyendo, en definitiva, que no corresponde en los hechos aplicar sanción en contra de la Isapre.

5. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. fue notificada del cargo indicado en el considerando 3° precedente, mediante correo electrónico, el día 21 de enero de 2021.

Por su parte, en dicho acto administrativo, se indicó, que la Isapre contaba con un plazo de diez días hábiles contados desde la notificación del mismo, para evacuar sus descargos.

No obstante lo anterior, la Isapre presentó el escrito con sus descargos, el día 26 de febrero de 2021, excediendo largamente el plazo concedido para estos efectos.

En razón de lo señalado, y al no haberse acreditado ninguna situación de caso fortuito o fuerza mayor, no resulta posible tener por evacuados en tiempo y forma los descargos planteados por la Isapre en su presentación.

6. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer presente, que la Isapre en su presentación reconoció la irregularidad detectada, limitándose a mencionar que procedió a subsanar las irregularidades detectadas, sin exponer ningún argumento que permita eximirla de responsabilidad por aquellos hechos.

Al respecto, las acciones adoptadas por la Isapre, fueron ejecutadas posterioridad a la fiscalización y dicen relación además, con instrucciones que ya habían sido impartidas por esta Superintendencia mediante Circular IF/N° 265 de fecha 26 mayo de 2016,

En ese sentido, cabe dejar establecido, además, que dichas conductas se encuentran enmarcadas dentro de la obligación permanente que tienen las Isapres, de adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones 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 adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.

7. Que, en consecuencia, no existen antecedentes que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de la irregularidad que se le reprocha, más aún teniendo en consideración, que ésta efectuó sus descargos de manera extemporánea.

8. 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 "*.

9. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan la imposición de una multa de 500 U.F.

10. 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 **500 U.F.** (quinientas unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones contenidas en la Circular IF/N° 265 de fecha 26 de marzo de 2016, que impartió instrucciones respecto de la implementación de una aplicación web para la devolución de los subsidios por incapacidad laboral (SIL) a empleadores públicos.

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-21-2021).

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 [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@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,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**SAQ/LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Oficina de Partes

I-21-2021