

**CIRCULAR IF/ N° 50**

**SANTIAGO, 23 de julio de 2007**

**IMPARTE INSTRUCCIONES RELATIVAS A LOS PROCESOS DE FISCALIZACIÓN A  
LAS ISAPRES <sup>1</sup>**

Con el fin de realizar adecuadamente la labor de fiscalización de las Instituciones de Salud Previsional, encomendada por el legislador a esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en ejercicio de las atribuciones conferidas en el artículo 114, en el número 2 del artículo 115 y en el artículo 220, todos del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de diversos cuerpos normativos de salud, se imparten las instrucciones que se señalan:

**I.- Acerca de la fiscalización**

1.- Las tareas de fiscalización de las Instituciones de Salud Previsional son realizadas por funcionarios de la Superintendencia de Salud, a los que se denomina “fiscalizadores”.

Al inicio de un proceso de fiscalización regular<sup>2</sup>, los fiscalizadores exhibirán, a quien hubiese sido designado como coordinador de fiscalización de la isapre, su credencial institucional y le informarán del inicio de un proceso de fiscalización, las materias que se analizarán y el tiempo aproximado de duración del mismo, de todo lo cual se dejará constancia en el Libro de Inspección. Dicha información no limitará, en ningún caso, las facultades de fiscalización de este Organismo de Control. <sup>3</sup>

2.- Las labores de fiscalización, atendida la naturaleza de la materia objeto de revisión, pueden realizarse en dependencias de las Isapres y/o desde las oficinas de la Superintendencia de Salud.

---

<sup>1</sup> Texto actualizado a abril de 2008. La Circular IF N° 67, de fecha 30 de mayo de 2008, introdujo modificaciones a la Circular IF N° 50, de 23 de julio de 2007, en razón de haberse acogido parcialmente recursos de reposición deducidos por las isapres ex ING Salud S.A., actual Cruz Blanca S.A., Colmena Golden Cross S.A., Banmédica S.A., Consalud S.A. y Vida Tres S.A., y que fueron resueltos mediante las Resoluciones Exentas N° 175, N° 176, N° 177, 178 y N° 179, todas de fecha 25 de abril de 2008.

<sup>2</sup> La fiscalización de carácter regular es aquella que corresponde a un programa anual de revisiones a las isapres, definido por la Superintendencia de Salud. Las fiscalizaciones de carácter extraordinario son las que no están dentro de la señalada programación.

<sup>3</sup> Párrafo introducido por la Circular IF N° 67, 30 de mayo de 2008.

## **A.- Fiscalización en las dependencias de la Isapre.**

1.- Las Instituciones deben dar cumplimiento íntegro y oportuno a los requerimientos que les sean formulados por los fiscalizadores.

2.- Las Isapres deben permitir a los fiscalizadores de la Superintendencia de Salud inspeccionar todas sus operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos, documentos, actas de directorio, informes de auditorías y todo otro antecedente que resulte necesario para la realización de las fiscalizaciones que lleve a cabo este Organismo de Control en ejercicio de las competencias que le otorga la ley.

3.- Salvo las excepciones autorizadas expresamente por la Superintendencia de Salud, todos los libros, archivos y documentos de las entidades fiscalizadas deberán estar permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios.

Las Isapres deberán permitir a los fiscalizadores la inspección de toda la documentación que les sea requerida, evitando dilaciones en la entrega.<sup>4</sup>

Las instituciones mantendrán a disposición de la Superintendencia, en su casa matriz o en otro lugar, si han sido autorizados expresamente, un Archivo de Cotizantes, conforme las instrucciones contenidas en la Circular N° 36, de 22 de julio de 1997, que “Imparte Instrucciones sobre Procedimientos de Suscripción, Modificación y Terminación de Contratos y deroga la Circular N° 8 de 1991”, cuyo texto refundido fue fijado mediante la Resolución Exenta N° 546, de 12 de abril de 2002, o por la instrucción que la reemplace. Dicho archivo consistirá en archivos físicos y/o electrónicos.

4.- Las isapres deberán designar a un funcionario titular y a un suplente, que desempeñe la tarea de coordinar y actuar como facilitador de las revisiones que lleve a cabo la Superintendencia e informarán, por escrito, al Departamento de Control y Fiscalización de la Superintendencia de Salud, el titular y suplente designados para dichos efectos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la vigencia de esta Circular. Esta información deberá mantenerse permanentemente actualizada, comunicando los cambios que se produzcan, a más tardar, al día siguiente hábil de producido éste.

Lo anterior, debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 110 del DFL N° 1, en cuanto los fiscalizadores de la Superintendencia podrán requerir a sus administradores, asesores, auditores externos o personal, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información.<sup>5</sup>

Las isapres adoptarán las medidas conducentes para reemplazar a los encargados de procedimientos específicos, actividades o funciones susceptibles de ser fiscalizadas por este Organismo, cuando éstos se encuentren ausentes, con el fin de permitir el adecuado desarrollo de las fiscalizaciones en curso.

5.- Los fiscalizadores están facultados para inspeccionar los sistemas y plataformas de información de la institución fiscalizada, tales como: de afiliados, de contratos, de cotizaciones, de beneficios e

---

<sup>4</sup> La Circular IF N° 67, 30 de mayo de 2008, modificó la expresión original “Las Isapres deberán permitir a los fiscalizadores *el acceso a toda la documentación*”, por la que aparece en el texto: “Las Isapres deberán permitir a los fiscalizadores *la inspección de toda la documentación*”.

<sup>5</sup> La Circular IF N° 67, 30 de mayo de 2008, modificó los dos primeros párrafos del N° 4 de la letra A del punto I, como aparecen en el texto.

información contable. Entre la información de naturaleza contable podrá requerirse la revisión, entre otros, del Libro Mayor, el Libro Diario, comprobantes contables, análisis de cuentas, centralizaciones, inventarios operacionales y balances de comprobación y saldos.

Será de responsabilidad de las instituciones adoptar las medidas de resguardo necesarias para que la información contenida en dichos sistemas y plataformas no resulte modificada de ninguna manera como consecuencia de la fiscalización que se practique, sin perjuicio de las correcciones que resulte necesario efectuar con motivo de la propia fiscalización.<sup>6</sup>

6.- Las isapres que mantengan servicios externalizados sobre cualquier materia o antecedente sujeto a fiscalización, deberán garantizar que la información que se les requiera esté disponible íntegra y oportunamente para su inspección por los fiscalizadores.<sup>7</sup>

7.- Las Isapres proporcionarán a los fiscalizadores de la Superintendencia de Salud las siguientes condiciones mínimas, estimadas indispensables para el cumplimiento de sus funciones:

#### 7.1. Aspectos físicos:

7.1.1. Un espacio físico adecuado para el trabajo de dos fiscalizadores y que se destine exclusiva o prioritariamente a éstos y que deberá contar, al menos, con el mobiliario adecuado y las condiciones que permitan garantizar la privacidad indispensable para la protección de la información concerniente a la isapre y sus beneficiarios.<sup>8</sup>

7.1.2. Un mueble destinado al uso exclusivo de los fiscalizadores, que garantice la seguridad de la documentación y los elementos de trabajo de dichos funcionarios.<sup>9</sup>

#### 7.2. Aspectos tecnológicos:

Las Isapres deberán poner a disposición de los fiscalizadores elementos computacionales, en el espacio físico destinado a su trabajo, y establecer condiciones de seguridad que garanticen la privacidad absoluta de la información que ellos utilicen.

7.2.1. Para los efectos señalados, la Isapre tendrá el siguiente equipamiento computacional:

A) Conectividad a Internet para un equipo móvil de propiedad de la Superintendencia que utilizará el fiscalizador y

B) Computador proporcionado por la Isapre, con conectividad a Internet.

En ambos casos, la conectividad podrá consistir en:

---

<sup>6</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó el N° 5 de la letra A del punto I, como aparece en el texto.

<sup>7</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó el N° 6 de la letra A del punto I, como aparece en el texto.

<sup>8</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó el N° 7.1.1. sustituyendo la expresión “en el que al menos” por “para el trabajo de” y eliminó la expresión “puedan instalarse”, para quedar como aparece en el texto.

<sup>9</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó el N° 7.1.2. sustituyendo la expresión “Al menos un” por “un, como aparece en el texto.

- Acceso a Internet a través de una tarjeta de red (NIC RJ45) conectada a la red de la isapre con un direccionamiento de IP automático (DHCP).
- Acceso a Internet mediante tarjeta de red inalámbrica WI-FI o WIRELESS conectada a red de la isapre con un direccionamiento de IP automático (DHCP) o IP fijo.<sup>10</sup>

El equipo indicado en la letra B) precedente deberá cumplir, al menos, con las siguientes condiciones:

a) Hardware:

- 1.- Computador personal;
- 2.- Procesador 1.0 GHz, como mínimo;
- 3.- Memoria RAM 256 (dependiendo del procesador);
- 4.- Espacio libre en disco de 10GB;
- 5.- Disketera de 1,44;
- 6.- 2 Puertos USB 2.0 disponibles;
- 7.- Unidades de CD 48x;
- 8.- Tarjeta de Red 10/100;
- 9.- Monitor super VGA;
- 10.- Teclado y Mouse.
- 11.- Acceso expedito a impresora.

b) Software:

- 1.- Sistema operativo Microsoft Windows 2000 o Windows XP;
- 2.- Microsoft office compatible con versión 2003;
- 3.- Acceso a Internet mínimo 128 Kbps;
- 4.- Antivirus actualizado y vigente;
- 5.- Compactador de archivos computacionales.

7.2.2. Si a la isapre le afectase alguna situación que le imposibilite permanentemente proporcionar a los fiscalizadores la implementación tecnológica instruida en la letra B) del número 7.2.1., deberá comunicarlo a la Superintendencia de Salud, en el plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Circular, quien evaluará las circunstancias que se hubiesen invocado, a objeto de autorizar expresamente que la institución sólo ponga a disposición de los fiscalizadores la conexión a Internet referida en la letra A) del punto 7.2.1.<sup>11</sup>

7.2.3. Las Isapres deberán cumplir siempre las siguientes condiciones mínimas:

- No debe existir intromisión alguna en los datos con que trabajen los fiscalizadores, mediante mecanismos o elementos de comunicación, programas de software o de otro tipo, que permitan ingresar en forma directa o remota a dicha información.
- Habrá resguardo físico de los computadores destinados a la labor de fiscalización, de manera que éstos no puedan ser utilizados hasta después de concluido formalmente el proceso en curso.

<sup>10</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, agregó la expresión “o IP fijo”, a continuación de “(DHCP)”, en la segunda viñeta de la letra B) del 7.2.1.

<sup>11</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó la anterior mención a la letra “a)” por “A)”, como aparece en el texto.

- El equipo que la Isapre ponga a disposición de los fiscalizadores contará con clave de acceso con privilegio de usuario avanzado. Asimismo, dicho equipo deberá contar con conexión a los sistemas y plataformas de información utilizadas por la isapre, en virtud de lo establecido en el Título I, letra A.5 de la presente Circular.

8.- Las Isapres deberán mantener, en su casa matriz, a disposición de los fiscalizadores, un Libro de Inspección prefoliado y timbrado por este Organismo Fiscalizador, o el que ya se encuentre habilitado y en uso, el que sólo podrá ser utilizado por los funcionarios de la Superintendencia de Salud para registrar en él las fiscalizaciones que efectúen.

En dicho Libro, los fiscalizadores registrarán el inicio y término de la visita en terreno, así como las observaciones que sea necesario consignar.

A partir de la fecha de término de una fiscalización se entenderán liberados los recursos físicos y el equipamiento puesto a disposición de los fiscalizadores.

## **B.- Fiscalización practicada desde las oficinas de la Superintendencia de Salud**

1.- Los fiscalizadores de la Superintendencia podrán siempre formular a las Isapres requerimientos de documentación o información.

2.- Dichos requerimientos se efectuarán por escrito, dirigidos al encargado del área específica de que se trate el proceso de fiscalización, con copia al Coordinador designado en conformidad a lo establecido en el N° 4 de la letra A de esta Circular.

Las isapres deberán informar la individualización de los encargados titulares de área específica y su suplente, dirigiendo una nómina al Departamento de Control y Fiscalización, dentro de los cinco días siguientes a la vigencia de esta Circular, quedando obligados a mantener actualizada permanentemente dicha información.<sup>12</sup>

3.- Las Isapres están obligadas a dar cumplimiento íntegro y oportuno a los requerimientos que se les formulen y en la forma que dicho cumplimiento les sea instruido, salvo encontrarse impedidas por la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, lo que será informado por escrito al fiscalizador requirente.

## **II.- Plazos para el cumplimiento de los requerimientos formulados en los procesos de fiscalización.**

1.- Los fiscalizadores expresarán, conjuntamente con su requerimiento de documentación o información a las aseguradoras, el plazo que se confiere para el cumplimiento del mismo.

2.- Los plazos que se establezcan no podrán importar una alteración en el desenvolvimiento normal de las actividades de las isapres, debiendo considerar en su determinación circunstancias tales como la naturaleza y volumen de la información requerida y los horarios de funcionamiento de las instituciones de salud.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, introdujo un nuevo N° 2 a la letra B del punto I y el anterior punto N° 2 pasó a ser N° 3.

<sup>13</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, introdujo un nuevo N° 2 al punto II y el anterior punto N° 2 pasó a ser N° 3.

3.- Las solicitudes de prórroga de los plazos conferidos para el cumplimiento de los requerimientos de los fiscalizadores deben ser formuladas y justificadas directamente al fiscalizador requirente, antes del vencimiento del plazo.

### **III.- Obligación de informar a los beneficiarios**

En el evento que esta Superintendencia detecte irregularidades por las que las isapres deban efectuar reprocesos y comunicar a los afiliados las correcciones que les benefician, la forma y oportunidad en que se llevarán a cabo, la institución deberá informarles, además, que la regularización efectuada deriva de instrucciones expresas de la Superintendencia de Salud.<sup>14</sup>

### **IV.- Trato adecuado a los fiscalizadores**

Los directores, gerentes, apoderados y administradores de las isapres deberán velar porque todos y cada uno de los dependientes y funcionarios de su institución brinden a los fiscalizadores de la Superintendencia de Salud un trato respetuoso y la debida colaboración para el cumplimiento de sus funciones. De la misma forma deberán proceder los fiscalizadores de la Superintendencia.<sup>15</sup>

### **V.- Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización**

Es deber de las isapres adoptar las medidas tendientes a facilitar los procesos de fiscalización, evitando conductas que puedan impedir o dificultar las fiscalizaciones que se lleven a cabo por funcionarios de esta Superintendencia.

Se han estimado conductas o circunstancias que impiden o entorpecen la fiscalización, por ejemplo, impedir el acceso a las dependencias de la isapre, a los muebles y espacios físicos destinados a los fiscalizadores y a los computadores dispuestos para los fines de la fiscalización; impedir la inspección de los documentos, archivos y/o libros de la isapre; impedir la consulta de los sistemas de información en los términos establecidos en el N° 5 de la letra A de esta Circular; no entregar o retardar la entrega de los documentos o antecedentes, archivos y/o libros que les sean requeridos; entregar información incompleta o que no corresponda a la real; dilatar el otorgamiento de entrevistas; borrar o manipular información de los equipos computacionales asignados a funcionarios de la Superintendencia.

En conformidad a lo señalado en el inciso 3° del artículo 110 del DFL N° 1, de 2005, los procesos de fiscalización que se lleven a cabo no alterarán el desenvolvimiento normal de las actividades de las isapres.<sup>16</sup>

### **VI.- Derecho de impugnación**

Conforme la normativa vigente, si las isapres estiman que una instrucción impartida durante o como consecuencia de un proceso de fiscalización no se ajusta a derecho, puede deducir un recurso de reposición ante el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y, en subsidio, un recurso

---

<sup>14</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, eliminó del punto III la expresión final: "como consecuencia de un proceso de fiscalización."

<sup>15</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó, en la última oración del punto IV, la expresión "procederán" por "deberán proceder".

<sup>16</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, modificó el punto V de la Circular IF N° 50, como aparece en el texto.

jerárquico ante el Superintendente de Salud; sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que procedan.

### **VII.- Fiscalizadores en ejercicio**

La nómina de los fiscalizadores en ejercicio se mantendrá permanentemente actualizada en la página extranet de la Superintendencia de Salud, para su consulta por las Isapres. La nómina en comento estará disponible por primera vez, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de vigencia de esta Circular.<sup>17</sup>

### **VIII.- Derogación**

1.- Derógase la Circular N° 5, de 13 de marzo de 1991, “Imparte instrucciones varias”.

2.- Deróganse los Oficios Circulares N° 3, de 3 de enero de 1994 y N° 38, de 18 de noviembre de 1997, ambos de la Superintendencia de Isapres y todos los dictados sobre la materia de esta Circular con anterioridad a ésta.

### **IX.- Disposiciones transitorias:**

Las isapres deberán informar la actual forma de clasificación y el lugar de almacenamiento físico de la documentación que derive de las relaciones contractuales con sus beneficiarios (tales como documentos contractuales y los que se generen a propósito del otorgamiento de beneficios) y los antecedentes contables.

La información deberá ser remitida al Departamento de Control y Fiscalización de esta Superintendencia, dentro de los diez días hábiles siguientes a la vigencia de esta Circular.<sup>18</sup>

**RAÚL FERRADA CARRASCO  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD**

#### **UNA/FNP/RDM/AMAW/CFO**

Distribución:

- Gerentes Generales Isapres
- Superintendente de Salud
- Fiscalía
- Intendentes
- Jefes Departamentos
- Jefes de Subdepartamento
- Agencias Regionales
- Oficina de Partes

---

<sup>17</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, sustituyó la expresión “notificación” por “vigencia”.

<sup>18</sup> La Circular IF N° 67, 30.05.2008, sustituyó la expresión “notificación” por “vigencia”.