



Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 59

SANTIAGO, 31 ENE 2020

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; en el Título IX del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, y en el punto 1, del Título I, del Capítulo II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, ambos de esta Superintendencia de Salud; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución Nº 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, durante el mes de mayo de 2019, este Organismo de Control fiscalizó la aplicación web dispuesta por Isapre Nueva Masvida, para consulta y pago de subsidios a empleadores públicos o privados con convenio de pago. Lo anterior, a fin de verificar la operatividad del cobro de los subsidios y cheques caducos a través de la señalada aplicación, así como el pago oportuno de los subsidios requeridos por los distintos medios dispuestos al efecto.

La fiscalización se realizó en dependencias de la Isapre y contempló la realización de pruebas destinadas a comprobar la accesibilidad y funcionamiento de la aplicación web, la factibilidad de cobro por otros medios, además de la verificación del pago de una muestra de subsidios reclamados por distintos empleadores públicos, ante esta Superintendencia.

3. Que del examen practicado, y en lo que atañe, se advirtió lo siguiente:
  - La consulta "Reembolso Licencias" no muestra todas las licencias médicas autorizadas y que debieran estar disponibles para requerir su cobro, encontrándose estas impagas a la época de la fiscalización. Consultada la Isapre al respecto, informó que "... dichas licencias corresponden a afiliados con contrato Ex Óptima, dado que traspaso de información de estos afiliados fue realizado mediante migración de datos, estos por error involuntario se encontraban sin marca de Isapre Nueva Masvida, por esta razón no se visualiza en el portal de cobro ni en el estado de licencia".
  - No pago de subsidios debidamente cobrados por empleadores públicos. Dicha situación se pudo corroborar a través de la revisión de los reclamos presentados por empleadores ante esta Superintendencia, y de una muestra de solicitudes de pago presentadas a través de la aplicación web.
4. Que sobre el particular, cabe recordar que conforme a lo previsto en el Título IX del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, las Isapres deben elaborar mensualmente un registro o inventario pormenorizado con los subsidios que corresponde pagar a las instituciones empleadoras del sector público y a las empresas privadas con convenio de pago, el

que además de incluir las sumas que corresponde pagar en el período informado y todas aquellas sumas provenientes de otros períodos que estén pendientes de cobro, debe contemplar los documentos de ejercicios anteriores, que no hubieren presentados a cobro dentro de los plazos de caducidad correspondientes y cuyo plazo general de prescripción definido en los artículos 2.514 y 2.515 del Código Civil, no se hubiere extinguido. Agrega, que el referido inventario, constituirá la base de datos para conformar una aplicación que las isapres tendrán que diseñar e implementar en su página web institucional a modo de servicio de consulta, cuya funcionalidad deberá permitir el ingreso con la autenticación mediante el RUT de las empresas privadas con convenio de pago y de las instituciones empleadoras del sector público, de manera tal, que se desplieguen todos los montos pendientes de pago asociados al RUT ingresado en particular y, con el nivel de detalle que se indica.

Por su parte, también cabe recordar lo dispuesto en el inciso 6° del Punto 1, del Título I, del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios que señala: "Cabe hacer presente que los funcionarios públicos regidos por la Ley N°18.834 (Estatuto Administrativo de los Empleados Públicos), durante los períodos de goce de licencia por enfermedad o embarazo, tienen derecho a la mantención del total de sus remuneraciones y su pago corresponde al Servicio o Institución empleadora, sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley N°18.196. Conforme a esta última norma, la Isapre debe reembolsar a la Institución empleadora una suma equivalente al mínimo del subsidio que le habría correspondido percibir al trabajador, de haberse encontrado afecto a las disposiciones del DFL N°44, de 1978. Las sumas a reembolsar incluyen el subsidio líquido y las cotizaciones. Dichos pagos deben ser ejecutados dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente a aquél en que se haya ingresado la presentación del cobro respectivo. Las cantidades que no se paguen oportunamente se reajustan en el mismo porcentaje en que hubiere variado el IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquél en que debió efectuarse el pago y el mes precedente a aquél en que efectivamente se realice y devengarán interés corriente".

5. Que en atención a los hallazgos indicados en el considerando 3, a través del Ordinario IF/N° 5547, de 10 de julio de 2019 se impartieron instrucciones a Isapre Nueva Masvida, en orden a identificar, informar y regularizar el total de licencias médicas, que encontrándose autorizadas para su pago, no figuran disponibles para su cobro en la aplicación web. Además, se le instruyó informar la totalidad de subsidios cobrados y pendientes de reembolso, con plazo vencido, debiendo proceder al pago de los mismos, con los reajustes e intereses devengados a la fecha.

Para el cumplimiento de las mencionadas instrucciones, se otorgó un plazo de 10 días hábiles, contado desde la notificación del referido Ordinario, esto es, con vencimiento al día 26 de julio de 2019.

6. Que mediante carta presentada con fecha 26 de julio de 2019, la Isapre informó en relación a las licencias médicas autorizadas y no disponibles para el cobro en su página web, que estos casos, por un total de \$ 206.082.236, se encontraban en proceso de regularización y que quedarían solucionados en el mes de agosto de 2019, lo que no ocurrió. En cuanto a los subsidios cobrados y pendientes de pago, se limitó a informar el total de licencias médicas cobradas y que se mantienen pendientes de pago, por un total de \$13.973.435.482.
7. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 7581, de 9 de septiembre de 2019, se le formularon los siguientes cargos a la Isapre:

- Incumplir con la obligación de disponer en su página web, el total de subsidios pendientes de cobro, con infracción a lo dispuesto en la parte introductoria y en las letras a) y b) del Título IX, "Procedimiento de devolución de Subsidios por Incapacidad Laboral a empleadores", del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Incumplir con la obligación de pagar los subsidios cobrados por empleadores públicos, dentro de los plazos establecidos en la normativa, con infracción a lo

establecido en el punto 1, del Título I, del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios.

- Incumplimiento de la obligación de efectuar las regularizaciones y pagos instruidos por esta Intendencia en el Oficio IF/N° 5547, de fecha 10 de julio de 2019, con infracción a lo establecido en el inciso primero del artículo 220, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

8. Que, mediante carta presentada con fecha 27 de septiembre de 2019, la Isapre evacuó sus descargos, exponiendo en lo atinente, que según lo comprometido en su respuesta de 26 de julio de 2019, durante el mes de agosto de 2019, se trabajó para normalizar al cierre de ese mes, el inventario con las licencias omitidas, tarea que concluyó con éxito. En otras palabras, señala que a partir de septiembre de 2019, las referidas licencias se encontrarán reflejadas en el inventario por pagar, y en estado cobradas, por lo que serán pagadas en el próximo egreso que se realice a empleadores públicos.

En relación al reembolso de los subsidios cobrados y no pagados, indica que se encuentra a la espera de la confirmación de las cuentas corrientes de los servicios públicos que impetraron el pago a través de la Contraloría General de la República, para efectuar las correspondientes transferencias.

9. Que, en relación con las alegaciones de la Isapre, se hace presente en primer lugar, que las irregularidades relativas a omitir en su página web el total de subsidios pendientes de cobro, y a mantener impagos los subsidios cobrados por empleadores públicos, más allá del plazo dispuesto por la normativa, constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia Isapre con fecha 26 de julio de 2019, limitándose a informar en sus descargos, que durante agosto de 2019 se trabajó para normalizar al cierre de ese mes, el inventario con las licencias omitidas, tarea que concluyó con éxito, y que por otra parte, se encontraba a la espera de la confirmación de las cuentas corrientes de los servicios públicos que impetraron el pago a través de la Contraloría General de la República, para efectuar las correspondientes transferencias.
10. Que por su parte, también es un hecho cierto, que al día 26 de julio de 2019, se mantenían incumplidas las instrucciones impartidas por esta Superintendencia a través del Ordinario IF/N° 5547, de 10 de julio de 2019, en orden a identificar, informar y regularizar el total de licencias médicas, que encontrándose autorizadas para su pago, no figuran disponibles para su cobro en la aplicación web por una parte, y a informar la totalidad de subsidios cobrados y pendientes de reembolso, con plazo vencido, debiendo proceder al pago de los mismos, con los reajustes e intereses devengados a la fecha, por la otra. En efecto, y tal como ya se indicó, a la fecha señalada, la Isapre sólo se limitó a informar en relación a las licencias médicas autorizadas y no disponibles para el cobro en su página web, que estos casos, por un total de \$ 206.082.236, se encontraban en proceso de regularización y que quedarían solucionados en el mes de agosto de 2019, lo que no ocurrió y que el total de licencias médicas cobradas y que se mantienen pendientes de pago, ascendían a un total de \$13.973.435.482.
11. Que sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar además, que resulta del todo improcedente lo argumentado por la isapre en cuanto a que para efectuar las transferencias de los subsidios cobrados y no pagados, se encontraba a la espera de la confirmación de las cuentas corrientes de los servicios públicos que impetraron el pago a través de la Contraloría General de la República, dado que que al momento de solicitar el cobro, los empleadores optan por las alternativas establecidas en la normativa, debido a lo cual, la isapre estaba en conocimiento de la forma de pago a utilizar, absteniéndose de todos modos, de realizar el pago en el plazo dispuesto por la normativa y manteniendo la deuda impaga en forma indeterminada.
12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos expuestos por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.



13. Que, el inciso 1º 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"*.
14. 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 las siguientes sanciones: una multa de 500 UF por incumplir con la obligación de disponer en su página web, el total de subsidios pendientes de cobro; una multa de 500 UF por incumplir con la obligación de pagar los subsidios cobrados por empleadores públicos, dentro de los plazos establecidos en la normativa, y una multa de 500 UF por incumplir con la obligación de efectuar las regularizaciones y pagos instruidos a través del Oficio IF/N° 5547, de fecha 10 de julio de 2019.
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 NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento) por incumplir con la obligación de disponer en su página web, el total de subsidios pendientes de cobro, infringiendo con ello lo dispuesto en la parte introductoria y en las letras a) y b) del Título IX, "Procedimiento de devolución de subsidios por incapacidad laboral a empleadores", del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.
2. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento), por incumplir con la obligación de pagar los subsidios cobrados por empleadores públicos, dentro de los plazos establecidos en la normativa, infringiendo con ello lo establecido en el punto 1, del Título I "Subsidios por incapacidad laboral", del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios.
3. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas a través del Oficio IF/N° 5547, de 10 de julio de 2019, en orden a efectuar las regularizaciones y pagos indicados, infringiendo con ello lo establecido en el inciso primero del artículo 220, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.
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 SEPÚLVEDA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**SAQ/LLB/HEA  
DISTRIBUCIÓN:**

- Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización Financiera.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

**I-39-2019**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 59 del 31 de enero de 2020 que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 03 de febrero de 2020



Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE