



FISCALÍA

RESOLUCION EXENTA SS/N°

487

Santiago, 08 JUN 2020

**VISTO:**

1. Lo dispuesto en los artículos 109, 110 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud;
3. El artículo 59 y demás de la Ley N° 19.880;
4. Lo señalado en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República;
5. El Decreto Afecto N° 58, de 2019, del Ministerio de Salud;

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en el mes de mayo de 2019, se realizó una fiscalización en dependencias de la Isapre Nueva Masvida S.A., con el objeto de verificar el correcto funcionamiento de la aplicación web sobre consulta y pago de subsidios por incapacidad laboral a empleadores públicos, a fin de constatar la operatividad del cobro de los subsidios y cheques caducos SIL a través de la citada aplicación y el pago oportuno de los mismos, una vez requeridos por los distintos medios dispuestos para tal fin, verificándose que dicha isapre se encontraba en falta. A saber:
  - a) La aplicación web de Isapre Nueva Masvida no presentaría los registros de los subsidios pendientes de cobro "Reembolsos Licencias" en su propia ventana, sino que emplearía la correspondiente a la "Ex Masvida", práctica que resulta improcedente, ya que la cartera de afiliados fue transferida en mayo de 2017 y el registro de la mencionada isapre fue cerrado en noviembre de aquél año. En razón de lo anterior, es Isapre Nueva Masvida quien debe contar, mediante su propia aplicación web, con toda la información y funcionalidades exigidas por la Circular IF/N°265.
  - b) Al consultar los "Reembolsos Licencias", la aplicación no registra todas aquellas licencias médicas autorizadas y, en razón de ello, que debieran estar disponibles para cobro por parte de los empleadores públicos, verificándose, además, que no se encontraban pagadas.  
Sobre el particular, la isapre manifestó que aquello se debió a un error involuntario, ya que corresponden a cotizantes que pertenecían a Isapre Óptima y, al momento de migrar sus datos a Isapre Nueva Masvida, no se traspasó la información sobre el cobro ni el estado de sus licencias médicas.
  - c) La isapre habría reconocido que existe retraso en el pago de los subsidios de empleadores públicos, sin que observe una conducta de transferencias regulares desde octubre de 2018, restringiendo los pagos a aquellos servicios públicos que han reclamado ante esta Superintendencia y que han insistido en sus solicitudes – práctica que habría sido reconocida por la isapre en correo electrónico de 3 de junio de 2019-.  
En la aludida fiscalización se realiza un cotejo aleatorio de reembolsos por licencias solicitados por empleadores públicos y que debieron encontrarse pagadas al 10 de junio de 2019 y, no obstante aquello, permanecían impagas.  
En este sentido, se enfatiza que la conducta de la isapre fiscalizada vulnera lo dispuesto en las leyes N°18.196 y N°19.117, ya que el subsidio mínimo y las cotizaciones que las isapres reembolsan a los empleadores públicos deben efectuarse dentro de los diez primeros días del mes siguiente a aquél en que se hubiera ingresado la presentación de cobro respectivo.

- d) Finalmente, se requirió que la isapre remitiera copia del procedimiento dispuesto para los pagos solicitados en forma presencial.

Atendido lo expuesto y consideradas las potestades de esta Superintendencia, mediante el Oficio Ord. IF/N°5547, de 10 de julio de 2019, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud le impartió una serie de instrucciones tendientes a subsanar estas inconsistencias y regularizar los pagos a los servicios públicos con los reajustes e intereses devengados a la fecha, informando del cumplimiento de estas instrucciones en el plazo de 10 hábiles contado desde su notificación.

- 2.- Que, mediante presentación de 26 de julio de 2019 (GG-388-2019), Isapre Nueva Masvida S.A., indica haber sido notificada de la instrucción Ord. IF/N°5547, de 10 de julio de 2019, con fecha 11 de julio, y con relación a la misma, señala que:
- a) Se realizaron modificaciones en la ventana "Reembolsos de Licencias Médicas" corrigiendo el error en la consulta de información, ya que los nombres se encontraban mal posicionados, tanto para la solicitud de reembolsos como para documentos caducos.
  - b) Respecto de las licencias médicas autorizadas que no se encontraban disponibles para cobro, por ser afiliados de contratos con Isapre Óptima, indica que dichos casos están en proceso de regularización, el cual estará concluido en el mes de agosto de 2019, adjuntando un archivo con los afiliados afectados por esta situación.
  - c) Acompañó un listado con los subsidios cobrados por los empleadores públicos y que se encuentran pendientes de pago.
  - d) Acompañó el procedimiento de pago para aquellas solicitudes de reembolsos por licencias médicas realizadas en forma presencial.

3. Que, mediante el Ord. IF/N°7581, de 9 de septiembre de 2019, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud formuló cargos a la referida isapre, ya que las instrucciones impartidas establecían un plazo perentorio para solucionar las inconsistencias de la aplicación web, junto con regularizar y pagar los subsidios impagos y los que correspondían a afiliados omitidos en la aplicación.

No obstante, en su presentación de 26 de julio, la isapre se limitó a comunicar un listado con los casos que adeudaba por concepto de SIL Público y, con relación a los afiliados omitidos y que pertenecían a Isapre Óptima, indicó que la situación sería regularizada en agosto de 2019, hecho que no ocurrió.

Atendido lo expuesto, se formularon los siguientes cargos:

- a) "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", Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos."
- b) "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, Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios."
- c) "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."

Al respecto, la isapre formuló sus descargos mediante presentación de 27 de septiembre de 2019 (GG-468-2019) indicando que, cuando informó que las licencias de cotizantes omitidos quedarían regularizadas en agosto de 2019, aquello se realizó con éxito, por tanto, a partir de septiembre tales licencias se encontrarían reflejadas en el inventario por pagar y serían remitidas en el próximo egreso que se realice a los empleadores públicos. Añadiendo, en lo referente al pago de las licencias cobradas, que se estaría a la espera de confirmación de las cuentas corrientes de los servicios públicos por parte de



Contraloría General de la República, a efectos de realizar las transferencias respectivas.

4. Que, mediante la Resolución Exenta IF/N°59, de 31 de enero de 2020, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impuso tres (3) multas a Isapre Nueva Masvida S.A., de 500 UF cada una, por los cargos que le fueron formulados en el Ord. IF/N°7581, de 9 de septiembre de 2019.

Dicha resolución enfatizó que las licencias autorizadas y omitas que pertenecían a afiliados de Isapre Óptima ascendían a \$206.082.236 – conforme indicó la propia isapre-, sin que fueran solucionadas durante el mes de agosto, como había comprometido la aseguradora.

De igual manera, se destacó que los reembolsos por licencias adeudadas a empleadores públicos ascendían a \$13.973.435.482 y, en lugar de pagarlas, conforme le fue instruido, indicó que se encontraban en espera de que Contraloría General de la República le confirmara las cuentas corrientes de los servicios públicos respectivos, en circunstancias que dichas cuentas ya eran conocidas por la aseguradora, puesto que al momento de solicitar el pago los empleadores optan por las alternativas establecidas en la normativa, por tanto, Isapre Nueva Masvida conocía la forma de pago a utilizar, absteniéndose de hacerlo y manteniendo la deuda impaga en forma indeterminada.

5. Que, el 12 de febrero de 2020, Isapre Nueva Masvida S.A. interpuso un recurso de reposición en contra de la citada resolución y, en subsidio, un recurso jerárquico ante este Superintendente, en los términos preceptuados en el artículo 59 de la Ley N°19.880, fundado en los mismos razonamientos del recurso principal.

Sobre el particular esgrime, con relación a la primera de las multas referida al incumplimiento de la obligación de disponer en su página web del total de los subsidios pendientes de cobro, que dicho reparo fue corregido por la isapre en el plazo otorgado por la instrucción, ya que se realizaron las modificaciones en la ventana "Reembolso de Licencias Médicas", hecho que fue acreditado con las imágenes de apoyo acompañadas a la presentación de 26 de julio de 2019.

Agrega que las licencias médicas autorizadas que no se encontraban disponibles para cobro (afiliados a Isapre Óptima), fueron regularizadas al cierre del mes de agosto de 2019, por tanto, desde septiembre de 2019 se encontrarían reflejadas en el inventario por pagar y en estado de cobradas, de manera que serían pagadas en el siguiente egreso que se realice a los empleadores públicos.

Con relación a la segunda de las multas referida al incumplimiento de la obligación de pagar los subsidios cobrados dentro de los plazos establecidos en la normativa, indica que atendidos los montos involucrados se tomó la determinación de esperar la respuesta de Contraloría General de la República en cuanto a la confirmación de las cuentas corrientes de los servicios públicos, a efectos de tener un mecanismo expedito y seguro para realizar el pago, evitando errores al momento de efectuar el desembolso.

Finalmente, con relación al incumplimiento de instrucciones impartidas a través del Ord. IF/N°5547, de 10 de julio de 2019, en orden a efectuar las regularizaciones y pagos indicados, infringiendo lo establecido en el artículo 220 del DFL N°1/2005 de Salud, indica que esta multa atenta contra el *Principio Non Bis In Idem*, ya que se estaría sancionado a la isapre dos veces por el mismo hecho, pues las infracciones que motivaron las primeras dos multas son las mismas que se tuvieron a la vista para impartir las instrucciones por cuyo incumplimiento se impone la tercera multa.

Por lo expuesto solicita dejar sin efecto las multas cursadas o, en caso contrario, rebajar su monto a uno más acorde con la situación en la cual la isapre se encontraba, teniendo presente las mejoras implementadas para que no vuelva a repetirse el aludido incumplimiento, enfatizando que no existió perjuicio para los afiliados.



6. Que, mediante la Resolución Exenta IF/N°240, de 29 de abril de 2020, la Intendencia recurrida rechazó el recurso de reposición interpuesto por Isapre Nueva Masvida, enfatizando que las irregularidades relativas a omitir en la página web el total de subsidios pendientes de cobro y mantener impagos subsidios cobrados por empleadores públicos, son hechos ciertos y reconocidos por la aseguradora.

Añade que, es obligación de la isapre cumplir con los plazos de pago dispuestos en la normativa, por tanto, cualquier gestión que realice para facilitar o asegurar dicho pago debe ser efectuada en forma oportuna, esto es, antes del vencimiento del plazo respectivo.

Finalmente, rechaza la alegación de una presunta vulneración del principio *Non Bis In Idem*, ya que las primeras sanciones fueron impuestas por incumplimiento de la normativa contenida en el Compendio de Procedimientos y de Beneficios, en los acápite individualizados, en cambio, la última de las multas se cursó por el incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Ord. IF/N°5547, de 10 de julio de 2019, al no haber efectuado las regularizaciones y pagos ordenados en dicho oficio, dentro del plazo de 10 días hábiles que fue establecido.

7. Que, tal como se señaló en el Considerando 5° de esta resolución, la isapre sancionada interpuso, en la misma oportunidad y en subsidio de su reposición, un recurso jerárquico ante este Superintendente, en los términos preceptuados en el artículo 59 de la Ley N°19.880, fundado en los mismos razonamientos de su recurso principal.
8. Que, en esta presentación subsidiaria, la Isapre no aporta nuevos antecedentes que permitan eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades constatadas al fiscalizar la aplicación web de consulta y pago de subsidios por incapacidad laboral a empleadores públicos.

Por el contrario, se verificó en terreno que existían licencias médicas que habían sido aprobadas, pero no se encontraban disponibles para ser reembolsadas a los servicios respectivos y que, en los hechos, no habían sido pagadas. Además, se constató una materia que había sido objeto de constante denuncia por parte de los servicios públicos y que decía relación con el incumplimiento de los plazos de pago del subsidio líquido y de las cotizaciones de sus funcionarios, pese a los constantes requerimientos efectuados a la isapre.

En cuanto a la omisión de licencias médicas autorizadas que, por tanto, debían estar disponibles para cobro y que permanecían impagas, la isapre manifestó que aquello se debió a que se trataban de ex afiliados de Óptima que no habían sido migrados a los registros de Nueva Masvida, por un error involuntario.

No obstante lo expuesto, se debe destacar – tal como la propia isapre informó – que la cifra omitida correspondía a \$206.082.236. Si consideramos, además, que Isapre Nueva Masvida dejó de detentar la razón social de Isapre Óptima, desde el 23 de mayo de 2017 (Resolución Exenta IF/N°129), podemos concluir que durante 2 años la aseguradora omitió estos reembolsos por licencias médicas por una cifra bastante importante, sin que nadie advirtiera esta equivocación hasta nuestra fiscalización, inobservancia que resulta sancionable, como se hizo.

En cuanto a los reembolsos por licencias médicas cobrados por los servicios públicos y que no habían sido transferidos, cabe señalar que la cifra adeudada ascendía a \$13.973.435.482, deuda extremadamente cuantiosa cuya morosidad resulta inaceptable, no sólo por afectar el presupuesto de los servicios públicos acreedores, sino porque su omisión incide en indicadores muy relevantes para determinar si una aseguradora debe ser sometida a un régimen de supervigilancia y control por parte de esta Superintendencia, como es el indicador de garantía.

9. Que, habiéndose verificado el incumplimiento de registrar en la aplicación web todas las licencias médicas autorizadas y disponibles para pago y, conjuntamente con aquello, verificada y reconocida la morosidad en la transferencia de los subsidios reclamados por los servicios públicos, la existencia de una sanción en contra de la isapre infractora resulta apegada a la normativa vigente y a las facultades que tiene esta Entidad para exigir su cumplimiento.
10. Que, a mayor abundamiento, la afirmación de la isapre en orden a que la regularización de las omisiones de afiliados de Isapre Óptima estarían subsanadas al mes de agosto de 2019, cuyos pagos ingresarían al inventario por pagar de septiembre de 2019 y que serían materializados al siguiente egreso que realizaran a los empleadores públicos, no constituye un cumplimiento de instrucciones emitidas con relación al registro y pago de estas licencias, ya que aquello debió efectuarse el 26 de julio de 2019, puesto que el Ord. IF/N°5547, de 10 de julio de 2019 – notificado a la isapre el 11 de julio de 2019 – estableció un plazo perentorio de 10 días hábiles para rectificar estas omisiones, pagarlas e informar el cumplimiento a esta Superintendencia.

No obstante, la isapre se limitó a informar las medidas que adoptaría y que se describen precedentemente, perpetuando la infracción más allá del tiempo instruido para su corrección.

A su vez, la afirmación que el pago a los servicios públicos sería efectuado luego de la consulta hecha a Contraloría General de la República sobre las cuentas corrientes de éstos, además de no haber sido acreditado de forma alguna, no resulta ajustado a las instrucciones, las cuales fueron emitidas teniendo en consideración que la isapre, al momento de ser requerida de pago, es informada sobre las cuentas y/o modalidad de desembolso de la cifra reclamada, resultando esta consulta al Organismo Contralor innecesaria y artificiosa, hecho que no permite justificar el incumplimiento de lo instruido.

11. Que, en razón de lo anterior, no resulta posible acceder a la condonación de la multa que la isapre solicita en su reposición y cuyo jerárquico subsidiario es conocido por este Superintendente.
12. Que, no obstante lo expuesto, a juicio de este superior jerárquico resulta efectivo que, la última de las multas impuestas derivan de los mismos hechos constatados, a saber, que la isapre no dio cumplimiento al Título IX del Compendio de Procedimientos en lo que dice relación con el registro de todas las licencias médicas aprobadas y disponibles para pago y tampoco al Título I Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios, puesto que no cumplió con el plazo establecido en la legislación para reembolsar el subsidio líquido y las cotizaciones de los funcionarios públicos cuyas licencias habían sido aprobadas y los pagos requeridos por los respectivos servicios.

En este sentido, de haber cumplido con las instrucciones impartidas por esta Entidad, la isapre habría podido optar por una sanción más acotada atendido que se trató de su primera fiscalización por esta materia, no obstante, al perseverar en el incumplimiento, constatarse la gran entidad de los montos involucrados y las consecuencias que este tipo de infracciones tiene para el sistema isapre en su conjunto, resulta perentorio confirmar las dos primeras sanciones, no obstante, eliminar la última de ellas por los motivos señalados.

13. Que, atendido lo relatado, esta Autoridad estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición en cuanto a la petición subsidiaria de rebaja de multa, eliminando la tercera de ellas por derivar de los mismos hechos constatados durante la fiscalización.
14. Que, en mérito de lo razonado, y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**



1. Acoger parcialmente el recurso de apelación subsidiario, deducido por Isapre Nueva Masvida S.A., en contra de la Resolución Exenta IF/N°59, de 31 de enero de 2020, dejando sin efecto la multa aplicada por infracción al ORD. IF/N°5547, de 10 de julio de 2019, y se confirman las restantes sanciones que, en total, ascienden a 1000 UF (mil unidades de fomento).
2. 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.

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

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

CVA/PAS

Distribución:

- Isapre Nueva Masvida S.A.
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones (I-39-2019)
  - Fiscalía
  - Departamento de Administración y Finanzas
  - Of. de Partes
- RJ-433

---

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta SS N° 487 de 08 de junio de 2020, que consta de 6 páginas y que se encuentra suscrita por D. PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ, en su calidad de Superintendente de Salud.

SANTIAGO, 08 de junio de dos mil veinte



**RICARDO CERECEDA ADARO**  
**MINISTRO DE FE**