

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5818

Santiago, 12-06-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N°470, de 7 de junio de 2024, modificada por la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, que instruye sobre el modo de hacer efectiva la adecuación de todos los contratos de salud previsual a la tabla única de factores, restituciones, ajuste excepcional de la cotización legal obligatoria, plan de pago y ajustes, y otras materias que indica, en cumplimiento de lo establecido en la Ley N°21.674; la Circular IF/N°473, de 3 de julio de 2024, que modifica las normas que indica para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°21.674; la Circular IF/N°483, de 14 de octubre de 2024, que modifica las Circulares IF/N°s 470, 472 y 478, en cuanto al plazo para la apertura de la cuenta de excedentes, reconocimiento de la deuda y envío del archivo maestro, respectivamente; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, 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 Previsual cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en ejercicio de dicha facultad, este Organismo de Control fiscalizó a la Isapre ISALUD, con el fin de verificar que la comunicación a ex afiliadas/os y sus herederas/os sobre la existencia de acreencias derivadas de montos percibidos en exceso, conforme a lo establecido en la Ley N° 21.674, haya sido publicada en el sitio web institucional de la respectiva Isapre, a más tardar el 30 de noviembre de 2024.
3. Que, sin embargo, conforme al examen realizado al portal web de la Isapre, con fecha 26 de diciembre de 2024, se constató la inexistencia de una sección destinada a ex afiliadas/os para consultar los eventuales montos de deuda a su favor.
4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°8626, de 20 de febrero de 2025, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento de la obligación establecida en el punto 4 del Capítulo IX de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, consistente en publicar en la página web institucional de la isapre la existencia de montos percibidos en exceso a favor de beneficiarios que no se encuentren vigentes en la isapre deudora y sus herederos, cuyo cumplimiento debía efectuarse a más tardar el 30 de noviembre de 2024.

5. Que, a través de presentación de 4 de marzo de 2025 la Isapre ISALUD efectuó sus descargos, alegando, en primer lugar, la inexistencia de la falta reprochada, aduciendo que el plazo del 30 de noviembre de 2024 no está en la norma en que se fundamenta el cargo.

De manera más precisa, argumenta que la norma que establece la obligación de informar a las personas ex afiliadas (tercer párrafo del punto 4 del numeral IX de la Circular IF/N°470) no señala un plazo y que es distinta de aquella otra en que se indican deberes y plazos para otra categoría de acreedores.

En este orden de ideas, asevera que la norma que se supone inobservada (punto 4 del numeral IX de la Circular IF/N°470) regula diferentes materias en sus tres incisos y, más específicamente, abarca dos situaciones distintas, por lo que concluye que en la imputación efectuada en el cargo no se precisa la norma vulnerada con la especificación que una acusación como esta requeriría.

Por otra parte, sostiene que la Circular IF/N°470, de 7 de junio de 2024, que se encuentra publicada en el sitio web de esta Superintendencia y en la que no se observa plazo alguno en el punto 4 de su numeral IX, es la única normativa que a juicio de la Isapre puede ser analizada, puesto que el otro documento publicado junto a dicha Circular en el referido sitio

web, correspondiente al texto refundido de la misma y en que el que aparece el plazo de 30 de noviembre de 2024, al no contar con fecha, es inhábil para dar fundamento a la eventual sanción administrativa en contra de la Isapre.

Sin perjuicio de lo anterior, asevera que, del análisis del texto refundido de la referida Circular, se concluye el inciso tercero del punto 4 de su Numeral IX, no experimentó modificación alguna, a diferencia del inciso segundo el mismo punto, al que se agregó el plazo de 30 de noviembre de 2024.

Sobre el particular, argumenta que no existe un vínculo directo que permita concluir que el referido plazo también alcanza a las personas ex afiliadas y sus herederos/os, toda vez que la norma del inciso tercero no hace esa referencia y mantiene la redacción original.

Además, afirma que, si se hubiera querido llamar la atención de la incorporación de una fecha perentoria de cumplimiento, la norma debió haber sido redactada de modo claro y enfático, incluyendo, por ejemplo, la frase "*en los mismos términos del párrafo anterior* ", en lugar de la oración más vaga "*en los términos regulados en la Circular* " usada en la parte final del párrafo en estudio, de la que no se puede desprender que se refiera al plazo señalado para otro tipo acreedores.

En suma, aduce que, si hubiera estimado que no existían diferenciaciones entre una y otra situación, no se habría consagrado un párrafo especial y separado para abordar a esta categoría de acreedores (personas ex afiliadas y sus herederos/os).

En relación con la publicación en el sitio web de esta Superintendencia de los referidos dos textos de la Circular IF/N°470, uno con fecha y otro refundido sin fecha, formula una serie de preguntas respecto de esta situación y como respuesta reitera que, a juicio de la Isapre, sólo cabe considerar el texto de Circular IF/N°470 fechada y no el texto refundido, por lo que concluye que en ningún inciso del punto 4 de su numeral IX se menciona el plazo de 30 de noviembre de 2024.

Sin perjuicio que afirma que para la Isapre la única Circular vigente es la que tiene fecha 7 de junio de 2024, agrega que la sola existencia de 2 normativas, con igual identificación, introduce un grado de ambigüedad que debiera llevar a esta Autoridad a dejar sin efecto la formulación de cargos.

Por otro lado, alega que la Circular IF/N°470, de 7 de junio de 2024, no ha sido modificada conforme a la Ley N°19.880, toda vez que la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, que acogió parcialmente recursos de reposición deducidos por algunas isapres en contra de dicha Circular y estableció el plazo antes indicado, es una norma de efectos específicos y que se notificó por correo electrónico a las isapres, lo que es insuficiente para entender modificada la aludida Circular, puesto que para lograr este efecto debió haberse dictado otro acto administrativo distinto y ajeno al procedimiento de impugnación, en el que se procediera a modificar la Circular IF/N°470 en forma expresa, completa, coherente y clara.

En relación con lo anterior, cita el inciso 1° del artículo 45 de la Ley N°19.880, que establece que "*los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro* " y al respecto señala que lo anterior significa que no bastaba con incluir una modificación en el pronunciamiento referente a un acto administrativo particular, sino que se requería de un acto administrativo de carácter general, que modificara la Circular IF/N°470 e informara a las isapres no recurrentes de forma completa e íntegra, comunicándoles en qué consistía la modificación en cuestión, reproduciendo el párrafo completo del punto 4, numeral IX.

Además, reitera que el texto refundido de la Circular IF/N°470, no se puede entender que cumple con la función de modificación, tanto porque no se notificó a la Isapre como por el hecho que es un acto jurídico incompleto pues carece de fecha de emisión.

En otro orden de alegaciones, argumenta que no se ha definido por parte de esta Superintendencia el concepto de "heredero" para estos efectos, a pesar que con anterioridad a la formulación de cargos la Isapre solicitó a esta Superintendencia un pronunciamiento respecto de la forma de constatar quienes eran herederos/os de las personas ex afiliadas.

Alega que las alternativas tecnológicas disponibles para las personas ex afiliadas vulneran la ley de protección de datos.

Sostiene que la Circular IF/N°493, de 15 de enero de 2025, cuyo objetivo fue aclarar aspectos de las Leyes N°21.647 y N°21.674, sería la que habría establecido una regla nueva respecto de las acreencias de las personas ex afiliadas y sus herederos/herederos, introduciendo un enlace normativo entre las acreencias en general y las acreencias de las

personas afiliadas no vigentes, y determinando por primera vez que el plazo del 30 de noviembre de 2024 previsto para las personas afiliadas vigentes fuese obligatorio respecto de las personas afiliadas no vigentes. Sin embargo, los efectos de la Circular IF/N°493 fueron suspendidos con fecha 31 de enero de 2025, por lo que tampoco se encontraría vigente para fundamentar una sanción contra la Isapre.

Argumenta que con el fin de garantizar la protección de los datos personales de las personas ex afiliadas, evitando la habilitación de una consulta pública en el sitio web de la Isapre que permitiese la intrusión indiscriminada en los datos sensibles relacionados con la devolución derivada de la “Ley Corta de Isapres”, y considerando el número reducido de personas ex afiliadas que se encontraban en la situación observada (236 a noviembre de 2024), la Isapre decidió dar cumplimiento alternativo a la norma, priorizando la implementación de un plan de comunicación directa con las personas ex afiliadas y, en su caso, sus herederos/os, mecanismo más efectivo, que ha permitido que un 63% ya haya cobrado su pago de los meses 1 y 2, y que el resto haya sido contactado por distintos medios.

Agrega que la Isapre ha optado por la devolución directa a las personas ex afiliadas mediante las cuotas aprobadas por la PPA, por lo cual resulta un costo adicional disponer de una cuenta de excedentes especial para que personas externas la usen para fines de salud, de modo que la Isapre considera que, dada su opción de devolución directa, debiera seguir en esta misma línea y no crear una cuenta especial. La Isapre no ha hecho las devoluciones como excedentes, sino que ha pagado directamente a las personas afiliadas todos los meses, y aquellas sumas sólo se transforman en excedentes cuando un vale vista no es cobrado.

En suma, asevera que la alternativa implementada (devolución directa de las cuotas sin pasar por cuenta de excedentes), estableció una relación directa con cada una de las personas ex afiliadas, lo que, a juicio de la Isapre, es una alternativa más eficiente que aquella cuyo incumplimiento se reprocha en la formulación de cargos.

Además, explica que, dada su condición de Isapre cerrada, le está permitido tener planes con renuncia a los excedentes y, por tanto, gran parte de su cartera actual y pasada, carece de cuentas de excedentes, lo que, a su vez, impide a la Isapre poder habilitarlas fácilmente para estos nuevos efectos.

Por último, se refiere al reducido impacto del eventual incumplimiento en que habría incurrido, debido a su condición de Isapre cerrada, sin fines de lucro, que opera exclusivamente para un grupo específico de personas afiliadas y con una limitada cartera de personas beneficiarias no vigentes, lo que facilita el contacto directo con éstas. Detalla las gestiones de contacto efectuadas y el estado del proceso de pagos.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, hace presente que, en cumplimiento de la Res. Ex. IF/N°1665, de 20 de febrero de 2025, la Isapre habilitó una consulta web en su sitio público, en la que las personas ex afiliadas o sus herederos/os si corresponde, pueden acceder con el RUT de la persona ex afiliada, pero solo para consultar la existencia de devolución. La información detallada se entrega por medio de los canales de atención asistidos (telefónico, WhatsApp o presencial), para garantizar la individualización de quien lo solicita.

Por tanto, solicita tener por respondida la formulación de cargos, no aplicando sanción alguna a la Isapre o, en su defecto, limitarla sólo a amonestación.

En el otrosí, acompaña los siguientes antecedentes: capturas o impresiones de pantalla incompletas de la primera página de la Circular IF/N°470, 7 de junio del 2024 y de su texto refundido; copia de dos cartas dirigidas a ex afiliados, fechadas el 29 de noviembre de 2024, en las que se informa las devoluciones a efectuar; captura de pantalla incompleta de correo electrónico al que se adjuntó un archivo Excel; copia de Circular IF/N°493, de 15 de enero del 2025; procedimiento de la Isapre para la recepción de antecedentes de personas herederos ley corta, y copia de comunicado en el que la Isapre informa el pago en una sola cuota de los montos iguales o inferiores a 3,14 UF.

6. Que, en relación con las argumentaciones expuestas por la Isapre en sus descargos, se hace presente, en primer lugar, que no es efectivo que la Circular IF/N°493, de 15 de enero de 2025, haya establecido una regla nueva respecto de las acreencias de las personas ex afiliadas y sus herederos/herederos, y menos que ésta haya implicado que por primera vez el plazo de 30 de noviembre de 2024 fuese aplicable a las personas ex afiliadas y sus herederos/herederos.

7. Que, en efecto, la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, ya establecía, incluso con anterioridad a las modificaciones introducidas por la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio

de 2024, en su numeral V “INSTRUCCIONES SOBRE LA OBLIGACIÓN DE RESTITUIR LAS CANTIDADES PERCIBIDAS EN EXCESO, PRODUCTO DE LA ADECUACIÓN A LA TABLA DE FACTORES ÚNICA ”, lo siguiente:

“La deuda se devengará mensualmente y se reconocerá en una cuenta corriente individual que la Institución de Salud Previsional deberá abrir en favor de cada cotizante o ex cotizante sujeto a restitución (...)” (punto 1, inc. 3°).

“La cuota de la deuda, de haberse planteado dicha modalidad de pago en el plan de la isapre, se pondrá a disposición de la persona acreedora o de sus herederos, según el plazo de devolución previsto en el plan de pago y ajustes ” (punto 1, inc. 4°).

8. Que, por tanto, cuando el texto original del inciso 1° del punto 2 del numeral V de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, ordenaba que *“para garantizar el acceso a la información de todo el universo de titulares de estas restituciones, la Isapre deberá generar un vínculo directo en su página institucional, para que las personas puedan consultar sobre la existencia y monto de la deuda (...)”*, estaba considerando expresamente dentro de esta obligación de información, *“a todo el universo de titulares de estas restituciones ”*, vale decir, a personas cotizantes, ex cotizantes y sus herederas/os.

9. Que, posteriormente la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, acogiendo parcialmente recursos de reposición interpuestos por algunas isapres, modificó la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, agregando en lo pertinente al citado inciso 1° del punto 2 de su numeral V, el plazo de 30 de noviembre de 2024, por lo que la norma definitiva quedó en los siguientes términos *“para garantizar el acceso a la información de todo el universo de titulares de estas restituciones, con plazo hasta el 30 de noviembre de 2024, la Isapre deberá generar un vínculo directo en su página institucional, para que las personas puedan consultar sobre la existencia y monto de la deuda (...)”*.

10. Que, por consiguiente, fue la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024 y no la Circular IF/N°493, de 15 de enero de 2025, la que estableció el plazo de 30 de noviembre de 2024 para que las isapres generaran el vínculo directo en su página institucional respecto de todas las personas acreedoras, incluidas dentro de éstas las personas ex afiliadas y sus herederas/herederos.

11. Que, tampoco es efectivo que la Circular IF/N°493, de 15 de enero de 2025, haya establecido una regla nueva respecto de las acreencias de las personas ex afiliadas y sus herederas/os, puesto que las indicaciones que en lo pertinente efectuó en el punto 2 de su letra A), están referidas a la situación de las personas que habiendo estado afiliadas a la isapre al momento de reconocerse las acreencias en una cuenta corriente individual, dejaron de estar vigentes en la isapre, aclarando en relación con estas personas que *“(...) mantendrán el acceso a la cuenta especial de excedentes (...)”*, y que *“(...) podrán consultar sobre la existencia y monto de la deuda en las sucursales de la isapre y a través del vínculo directo en su página institucional (...)”*.

12. Que, en lo que atañe a las alegaciones de la Isapre relativas a la supuesta inexistencia de la falta reprochada, que la norma que establece la obligación de informar a las personas ex afiliadas no señala un plazo, que la norma que se supone inobservada regula dos situaciones distintas y que en la imputación efectuada en el cargo no se precisa la norma vulnerada, se hace presente que el inciso tercero del punto 4 del numeral IX de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, instruye que *“tratándose de beneficiarios de estas acreencias que no se encuentren vigentes en la isapre deudora y de sus herederos, la isapre deberá comunicar en su página institucional y sucursales sobre la existencia de estas devoluciones en los términos regulados por la presente Circular ”*.

13. Que, pues bien, la referencia que se hace en la citada norma a *“los términos regulados por la presente Circular ”*, necesariamente remite a las instrucciones contenidas en el punto 2. *“Información a las personas acreedoras ”*, del numeral V de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, que regula las formas como la información sobre las devoluciones debe estar disponible en las sucursales de atención de público de la Isapre y en un vínculo directo en su página institucional, a más tardar el 30 de noviembre de 2024.

14. Que, así las cosas, es innegable que la Isapre incumplió la normativa citada en el oficio de cargos, a saber, el punto 4 del numeral IX de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, puesto que el inciso tercero de esta norma establece claramente que tratándose de personas beneficiarias de las acreencias que no se encuentren vigentes en la isapre deudora y sus herederas/os, la isapre debe comunicar en su página institucional y sucursales sobre la existencia de estas devoluciones en los términos regulados por la misma Circular, vale decir, en la forma regulada en el punto 2 de su numeral V, que, específicamente respecto de la comunicación en la página institucional, establece el 30 de noviembre de 2024 como plazo para generar el vínculo directo en la página institucional de

la Isapre, para que las personas puedan consultar sobre la existencia y monto de la deuda.

15. Que, si bien el punto 4 del numeral IX “NOTIFICACIÓN A LAS PERSONAS SOBRE LAS MATERIAS A QUE ALUDE LA LEY N°21.674 Y LA NORMATIVA DE ESTA SUPERINTENDENCIA, EN LOS TÉRMINOS QUE INDICA”, de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, se refiere a dos situaciones, a saber, el caso de las personas acreedoras que se encuentren vigentes (primer y segundo párrafo) y el de las personas beneficiarias de estas acreencias que no se encuentran vigentes (tercer párrafo), ello en nada afecta la claridad y precisión del fundamento normativo del cargo imputado, puesto que respecto del caso de las personas acreedoras que se encuentren vigentes, la citada norma señala que *“la isapre les deberá informar, mediante las mismas vías establecidas en el primer párrafo del presente numeral IX ”*, esto es, *“mediante correo electrónico o, en caso de no contar con aquél, por carta certificada ”*. En cambio, como ya se indicó precedentemente, en el caso de las personas beneficiarias de dichas acreencias que no se encuentran vigentes, la citada norma señala que *“la isapre deberá comunicar en su página institucional y sucursales sobre la existencia de estas devoluciones en los términos regulados por la presente Circular ”*, esto es, en la forma regulada en el punto 2 del numeral V de esta Circular.

16. Que, en consecuencia, cuando en el cargo formulado se expresa que la Isapre incurrió en *“incumplimiento de la obligación establecida en el punto 4 del Capítulo IX de la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, consistente en publicar en la página web institucional de la isapre la existencia de montos percibidos en exceso a favor de beneficiarios que no se encuentren vigentes en la isapre deudora y sus herederos, cuyo cumplimiento debía efectuarse a más tardar el 30 de noviembre de 2024 ”*, no cabe duda a cuál de las dos situaciones abordadas en el punto 4 del numeral IX de la Circular IF/N° 470 se está haciendo referencia, a saber, a la situación tratada en su tercer párrafo respecto de la información a las personas beneficiarias no vigentes en la Isapre y sus herederas/os.

17. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre referentes a los textos de la Circular IF/N°470 publicados en el sitio web de esta Superintendencia (el texto original y el refundido) y a sus alegaciones en el sentido que la Circular IF/N°470 no ha sido modificada conforme a la Ley N°19.880, se hace presente que la publicación de actos administrativos en el sitio web de esta Superintendencia sólo tiene una finalidad informativa, de difusión y de transparencia, pero en ningún caso dicha publicación es lo que determina la eficacia jurídica de los actos administrativos que emite este Organismo de Control. En este sentido, tanto la Circular IF/N°470, de 7 de junio de 2024, como la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, que la modificó al acoger parcialmente algunos recursos de reposición, fueron legalmente notificadas a la Isapre ISALUD, en conformidad a los artículos 45 y 46 de la Ley N°19.880, por lo que la Isapre estaba legalmente obligada a dar cumplimiento a la citada Circular, con las modificaciones que le efectuó la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024.

18. Que, en relación con lo anterior, cabe señalar que no existe ninguna disposición en la Ley N°19.880 que ordene que cuando se acogen recursos que modifican un acto administrativo, se deba emitir un nuevo acto administrativo que contenga el texto definitivo con las modificaciones incorporadas, y, sobre el particular, la norma que cita la Isapre en sus descargos, esto es, el inciso 1° del artículo 45 de la Ley N°19.880, que establece que *“ los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro ”*, claramente se refiere al texto íntegro del acto administrativo que se notifica, pero de ninguna manera de la citada norma legal se desprende que si el acto administrativo es modificado por un acto administrativo posterior (como es el caso, por ejemplo, de una resolución que acoja una impugnación y modifique el acto recurrido), deba emitirse un tercer acto administrativo que contenga el texto definitivo con las modificaciones efectuadas.

19. Que, en este sentido, el texto refundido, sin fecha, de la Circular IF/N° 470, que está publicado en el sitio web de esta Superintendencia, y en el que se indica al pie de su primera página, que incluye las modificaciones efectuadas no sólo por la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, sino que también por la Circular IF/N°473, de 3 de julio de 2024, y la Circular IF/N°483, de 14 de octubre de 2024, sólo tiene por finalidad facilitar la revisión y consulta de la normativa por parte de las personas usuarias.

20. Que, en lo que respecta a las alegaciones de la Isapre atinentes al hecho que la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, sólo modificó el segundo párrafo y no el tercer párrafo del punto 4 del numeral IX, cabe reiterar lo señalado en el considerando noveno en orden a que, dentro de otras modificaciones introducidas por dicha resolución a la Circular, se agregó al primer párrafo del punto 2 de su numeral V (que establece la obligación de generar un vínculo directo en la página institucional de la isapre para que el universo de titulares de estas restituciones puedan consultar sobre la existencia y monto de la deuda), el plazo de 30 de noviembre de 2024.

21. Que, por consiguiente, cuando la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, modificó el punto 4 del numeral IX, para agregar el plazo de 30 de noviembre de 2024, no era necesario que lo incorporara al tercer párrafo, relativo a las personas acreedoras no vigentes y sus herederas/os, puesto que este tercer párrafo se remite al primer párrafo del punto 2 del numeral V mencionado en el considerando anterior, por lo que habría sido redundante que se incluyera el plazo de 30 de noviembre de 2024 en el tercer párrafo del punto 4 del numeral IX, en circunstancias que dicho plazo ya había sido incorporado al primer párrafo del punto 2 del numeral V.

22. Que, por el contrario, tiene sentido y lógica que la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, al modificar el punto 4 del numeral IX, haya incorporado el plazo de 30 de noviembre de 2024 sólo al segundo párrafo, relativo a las personas acreedoras vigentes en la Isapre, puesto que este segundo párrafo se remite al primer párrafo del numeral IX, que establece como plazo para el envío del correo electrónico o, en caso de no contar con aquél, de la carta certificada, el 31 de agosto de 2024. De esta manera, la Res. Ex. IF/N°9309, de 26 de junio de 2024, respecto del punto 4 del numeral IX, estableció un plazo especial o diferente para el envío de los correos electrónicos o cartas certificadas relativas a la información sobre la restitución de cantidades percibidas en exceso que debía ser comunicada a las personas afiliadas vigentes en la Isapre.

23. Que, en cuanto a las restantes alegaciones expuestas por la Isapre, cabe señalar, por una parte, que es improcedente que a través de este procedimiento sancionatorio la Isapre pretenda que se revisen o corrijan las instrucciones contenidas en la Circular IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, con sus modificaciones, puesto que la vía legal para ello eran precisamente los recursos previstos en la normativa para impugnar las regulaciones emitidas por esta Superintendencia, y, por otro lado, no es admisible que la Isapre pretenda que se le exima de responsabilidad por el incumplimiento de la Circular, sobre la base de otras medidas o acciones que ha adoptado, que si bien pueden coadyuvar en el logro de los objetivos perseguidos por la normativa, lo cierto es que no corresponden al cumplimiento de las instrucciones impartidas en ésta.

24. Que, por último, en cuanto a la consulta que la Isapre habilitó en su sitio web público para que las personas ex afiliadas o sus herederas/os puedan revisar la existencia de devolución, se trata de una acción posterior a la formulación de los cargos, ejecutada en cumplimiento de instrucciones específicas impartidas por esta Superintendencia mediante Res. Ex. IF/N°1665, de 20 de febrero de 2025, con motivo de la constatación de la infracción, por lo que no afecta la responsabilidad de la Isapre respecto del incumplimiento observado.

25. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que la Isapre no ha aportado argumentaciones o antecedentes que permiten eximir la responsabilidad respecto del incumplimientos observado.

26. 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 ”.*

27. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción acreditada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 200 UF.

28. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre ISALUD una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento) por incumplimiento de la obligación de comunicar en su página web institucional, a más tardar el 30 de noviembre de 2024, la existencia de devoluciones correspondientes a cantidades percibidas en exceso a favor de las personas beneficiarias que no se encontraban vigentes en la isapre deudora y sus herederas/os.

2. Téngase por agregados al expediente los documentos aportados en el otrosí de la presentación de 4 de marzo de 2025.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

SAQ/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre ISALUD
 - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- I-2-2025