

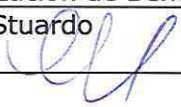
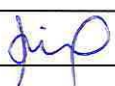
INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

"Revisión Archivo Maestro Prestaciones Bonificadas"



**SUBDEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN DE BENEFICIOS
INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**INFORME N°177
FECHA: 04 de Septiembre de 2025**

Elabora	Revisa	Aprueba
Analistas Subdepto Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Yasmina Lara García Cynthia Moreno Rojas	Nelly Stuardo	Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B° 	V°B° 
Septiembre 2025		

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
INTRODUCCIÓN.....	4
Objetivo	4
METODOLOGÍA.....	4
DESARROLLO - RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN	5
Comparación Archivos Maestros (Inicial v/s Reprocesado)	5
Principales diferencias entre los Archivos (Inicial v/s Reprocesado)	6
Resultados revisión Muestra - Agregados.....	9
Resultados revisión Muestra - Eliminados	10
CONCLUSIÓN.....	11
MEDIDAS A APLICAR.....	12
ANEXOS	14



RESUMEN EJECUTIVO

Con fecha 2 de julio de 2025, la Isapre Esencial solicitó el reprocesamiento de sus **Archivos Maestros de prestaciones bonificadas**, a raíz de un requerimiento formulado por la Superintendencia mediante el Oficio Circular IF/Nº24. La institución detectó errores en la construcción de dichos archivos, específicamente un subregistro de datos y deficiencias en la codificación de prestaciones, lo que comprometía la confiabilidad de la información utilizada para fines regulatorios, financieros y de fiscalización.

Se realizó análisis comparativo entre el archivo inicial y el reprocesado el cual evidenció un **incremento de \$3.817 millones**, que afectó principalmente las coberturas GES y de Plan Complementario. Estas diferencias se explican por:

1. **Incorporación de bonos/reembolsos omitidos inicialmente** por un total de **\$2.518 millones**, justificados como regularización de subregistros.
2. **Eliminación de bonos/reembolsos**, algunas debidamente justificadas por anulaciones, pero otras excluidas por errores en la asignación de códigos.
3. **Variación del número de prestaciones en bonos existentes**, es decir, en el reproceso informa los bonos con prestaciones adicionales o eliminadas, lo que generó diferencias significativas en cobertura.

De las situaciones descritas se revisó una muestra compuesta por 80 casos (40 agregados y 40 eliminados o modificados), identificándose **inconsistencias adicionales** que afectan la calidad de la información reprocesada, entre los cuales se destacan:

1. **Uso incorrecto de códigos genéricos** (ej. Se informa en AM código 9980002 en lugar del código GES correspondiente).
2. **Discrepancias en la frecuencia de prestaciones** entre lo informado en el archivo maestro y lo registrado en los bonos y reembolsos revisados.
3. **Inconsistencias entre los montos bonificados y copagos.**
4. **Casos de duplicidad de bonos** asociados a un mismo Programa de Atención Médica (PAM), sin justificación entregada por la Isapre al cierre del informe.
5. **Bonos no informados en el reproceso**, a pesar de existir bonos asociados y vigentes.
6. **Omisión de prestaciones el archivo reprocesado** correspondientes a reembolsos ambulatorios. Esto según señala la Isapre por errores involuntarios en el proceso de corrección de códigos.

Estas observaciones reflejan deficiencias en los controles internos del proceso de generación y corrección de los archivos, comprometiendo la fiabilidad de la información entregada incluso tras el reproceso.

En conclusión, si bien el **reproceso** permitió corregir ciertos errores de subregistro, **introdujo nuevas inconsistencias que afectan la integridad y fiabilidad de la información**. Se concluye que es **urgente fortalecer los procesos internos de validación, codificación y control de calidad** de Isapre Esencial para garantizar la entrega de datos completos, precisos y consistentes, esenciales para el adecuado cumplimiento normativo y regulatorio.



INTRODUCCIÓN

Con fecha 2 de julio de 2025, la Isapre Esencial, en respuesta al requerimiento formulado mediante el Oficio Circular IF/Nº24 de fecha 17 de junio de 2025, relativo al GES/87, planteó las dificultades que enfrentaría para realizar estimaciones confiables ante la eventual dictación de un nuevo decreto GES y el correspondiente proceso de verificación de nuevas primas.

Según lo señalado por la institución, dichas dificultades se deben a la falta de una base histórica confiable que permita realizar proyecciones adecuadas y, por la detección de un error en la construcción de los Archivos Maestros, identificado a raíz del requerimiento mencionado. Este error se produjo debido a que no se extrajo la totalidad de la data requerida, lo que impide visualizar de manera completa el costo total asociado a las prestaciones GES. Esta situación compromete y podría afectar los análisis y decisiones basadas en dicha información.

En este contexto, la Isapre Esencial solicitó el reprocesamiento de los **Archivos Maestros de prestaciones bonificadas**, tras detectar discrepancias en la forma de presentación de la información contenida en dichos archivos. Estas diferencias, identificadas por la propia institución, afectan tanto a las prestaciones del Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES) como a aquellas correspondientes al Plan Complementario. Como consecuencia, fue necesario corregir los datos reportados, con el fin de asegurar la integridad y consistencia de la información entregada a esta Superintendencia.

Las inconsistencias detectadas en los archivos maestros impactan negativamente en la confiabilidad de la información utilizada para distintos fines regulatorios. Entre los efectos más relevantes se encuentran:

- Dificultades para realizar estimaciones financieras ante la eventual dictación de un nuevo Decreto GES.
- Obstáculos en la evaluación y verificación de nuevas primas.
- Complicaciones en los procesos de fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en relación con la cobertura efectiva de prestaciones, comprometiendo la capacidad de supervisión y control sobre el cumplimiento normativo de la Isapre.

Estas situaciones podrían derivar en riesgos regulatorios, financieros y operativos, tanto para la Isapre como para el sistema en su conjunto, afectando la transparencia y confiabilidad de la información.

Objetivo

Identificar y analizar en profundidad las causas que originaron el reproceso de los Archivos Maestros de prestaciones bonificadas, con el fin de implementar medidas correctivas y preventivas que permitan minimizar la ocurrencia de errores en la generación y entrega de dichos archivos por parte de la Isapre.



METODOLOGÍA

En el marco del proceso de fiscalización del Archivo Maestro (AM) de prestaciones bonificadas, se realizó una comparación entre la **versión inicial** y la **versión reprocesada** correspondiente al período comprendido desde enero a diciembre de 2024. El objetivo fue identificar diferencias, inconsistencias u otras observaciones relevantes en los registros de prestaciones.

Los resultados de este análisis fueron puestos en conocimiento de Isapre Esencial mediante correo electrónico con fecha 19 de agosto de 2025, con el fin de esclarecer las situaciones detectadas y recabar antecedentes complementarios necesarios.

Adicionalmente, y en relación con las observaciones detectadas, se extrajo una muestra de 80 casos, en los cuales se revisaron los documentos asociados a las prestaciones bonificadas. Entre los antecedentes analizados se incluyen bonos, liquidaciones de reembolso, cuentas médicas y boletas, que dieron origen a dichas bonificaciones.

Esta revisión se realizó a través de los sistemas de la Isapre, a los que se accedió mediante perfiles de visualización previamente habilitados para estos fines. El objetivo fue validar que las modificaciones efectuadas en los Archivos Maestros estuvieran debidamente justificadas y correctamente reflejadas en la información reportada a esta Superintendencia.

En ese contexto, este Subdepartamento analiza la información recabada durante el proceso de fiscalización y presenta el siguiente informe con los hallazgos y consideraciones correspondientes.

DESARROLLO - RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

Comparación Archivos Maestros (Inicial v/s Reprocesado)

Durante este análisis, se detectó un incremento de **\$3.817.079.140** entre ambas versiones del Archivo Maestro, atribuible principalmente a diferencias en las coberturas **GES y Plan Complementario**.

Diferencias por tipo de cobertura:

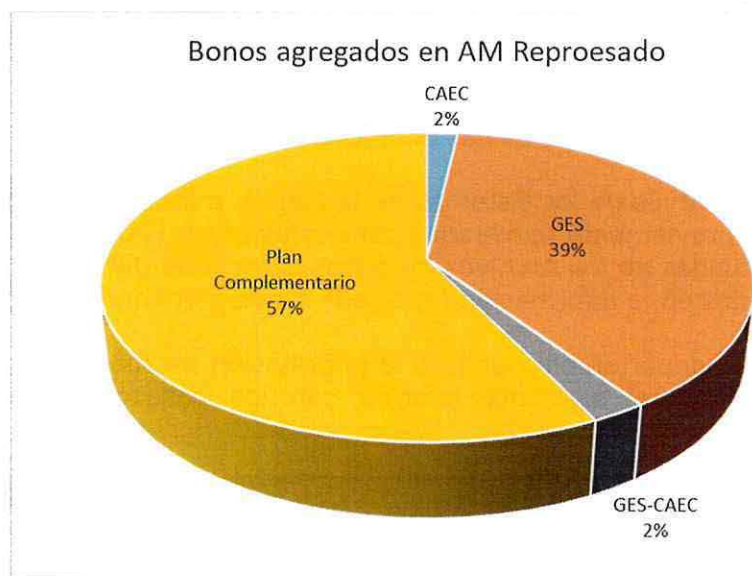
Cobertura Prestaciones	AM Inicial	AM Reprocesado	Diferencia	% diferencia sobre total
CAEC	74.124.070	268.023.946	193.899.876	5%
GES	1.124.437.987	2.715.781.167	1.591.343.180	42%
GES-CAEC	102.240.265	58.964.357	-43.275.908	-1%
Plan Complementario	45.865.875.886	47.940.987.878	2.075.111.992	54%
TOTAL	47.166.678.208	50.983.757.348	3.817.079.140	100%



Principales diferencias entre los Archivos (Inicial v/s Reprocesado)

1. Bonos o liquidaciones de reembolso agregados en el AM reprocesado:

Corresponde a prestaciones que no estaban presentes en la versión original del AM, pero que fueron incorporadas en el AM reprocesado. En total, se incorporaron **21.616 bonos o reembolso**, con una cobertura asociada de **\$2.518.711.350**.



Consultada la Isapre, esta señaló:

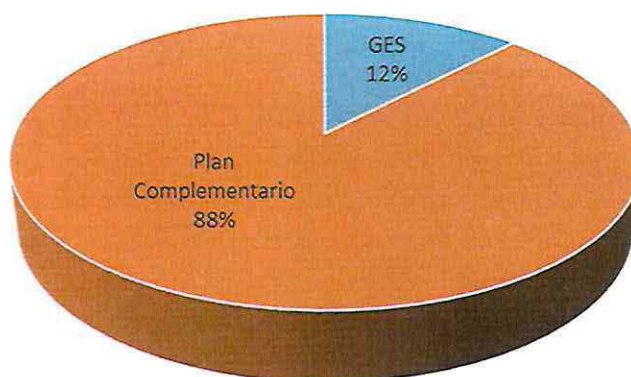
"Este ítem constituye la principal causa del reprocesamiento, representando la mayoría de los casos. La incorporación de estos bonos tiene como objetivo subsanar el subregistro previamente identificado".

2. Bonos o liquidaciones de reembolso eliminados en el AM reprocesado:

Se trata de prestaciones informadas en el AM original, pero que no se encuentran en la versión reprocesada.

El análisis identificó **9.828 bonos o reembolsos** que fueron excluidos, equivalentes a una cobertura de **\$475.844.895**, de los cuales el 88% corresponde a coberturas por Plan Complementario.

Bonos eliminados en AM Reprocesado



Al respecto, la Isapre indicó:

"la eliminación de bonos responde a dos causas principales:

- Bonos operados por IMED que fueron anulados dentro del mismo período, cuya anulación no fue detectada oportunamente. Se implementó una mejora en el proceso que permite identificar y excluir estos bonos del archivo maestro.*
- Bonos compuestos exclusivamente por prestaciones no contempladas en el arancel esencial. (2 Prestaciones)."*

3. Prestaciones agregadas en el AM reprocesado:

En estos casos, los bonos o reembolso aparecen en ambas versiones del AM, pero en el reprocesado se incorporaron prestaciones adicionales que no fueron informadas originalmente, observándose lo siguiente:

- Se identificaron **1.214 bonos o reembolso** con diferencias en la cantidad de prestaciones informadas.
- En el AM inicial, estos bonos registraban una cobertura total de **\$516.791.621**, mientras que en el AM reprocesado la cobertura para los mismos bonos ascendió a **\$2.303.117.326**, generando una diferencia de **\$1.786.325.705**.



Respecto a esto, la Isapre comunicó:

"Estas corresponden a prestaciones que no fueron registradas inicialmente debido a una deficiencia en el proceso de generación del archivo asociado al motivo principal de la solicitud de reproceso. La corrección aplicada permite incorporar dicha información.

Adicionalmente, se identificó un error en la identificación del código de prestación de algunas prestaciones, lo que generaba registros con códigos incorrectos. La corrección de estos códigos puede aparentar una adición de prestaciones, aunque en realidad corresponde a una rectificación de los códigos informados".



4. Prestaciones eliminadas en el AM reprocesado:

Similar al punto anterior, los bonos o reembolso se encuentran en ambas versiones, pero no todas las prestaciones originalmente informadas fueron incluidas en la versión reprocesada.

Se observaron **117 bonos o reembolso** en los que se reportaron menos prestaciones en el reprocesado, generando una diferencia de cobertura de \$8.368.235, correspondiente exclusivamente a Plan Complementario.

Bonos o Liquidaciones con menor cantidad de prestaciones informadas



La Isapre señaló al respecto:

"Se trata de un error administrativo que generó un registro duplicado de una prestación única, el cual fue corregido mediante su eliminación"

Resultados revisión Muestra - Agregados

Se revisó una muestra compuesta por **40 casos**, distribuidos en 20 bonos y reembolso agregadas en el Archivo Maestro reprocesado y 20 bonos y reembolsos que, si bien están presentes en ambos archivos, incorporan prestaciones adicionales en el reproceso.

Del análisis de esta muestra, se verificó que todas las prestaciones agregadas en el reproceso cuentan con respaldo documental, es decir, se identificaron bonos y reembolsos con la totalidad de las prestaciones debidamente informadas y justificadas.

No obstante, se detectaron las siguientes discrepancias en la información reportada en el Archivo Maestro reprocesado:

- En cuatro casos, la Isapre informó en el campo "código de la prestación", el código 9980002, en lugar de utilizar el código GES correspondiente a la prestación efectivamente otorgada. (Ver anexo 1)

- 24 casos con discrepancias en la frecuencia de prestaciones entre lo reportado por la Isapre en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas y lo consignado en los bonos o liquidaciones de reembolso correspondientes. (Ver anexo 2)
- Un caso con diferencias tanto en el valor bonificado como en el monto del copago. En el Archivo Maestro, la Isapre informó un valor bonificado de \$1.082.730 y un copago de \$270.682, mientras que en el bono se consigna una bonificación de \$0 y un copago de \$1.353.412. (Ver anexo 3)
- Adicionalmente, en la muestra revisada se identificó un Programa de Atención Médica (PAM) que presenta **bonos duplicados**. Se observaron cinco bonos asociados al PAM, emitidos en noviembre de 2024, y posteriormente otros cinco bonos correspondientes a las mismas prestaciones y por los mismos montos, emitidos en diciembre del mismo año, todos ellos informados en el Archivo Maestro reprocesado. Esta situación fue consultada a la Isapre mediante correo electrónico con fecha 26 de agosto de 2024, con el objetivo de aclarar el motivo de la emisión de los nuevos bonos. **No obstante, al cierre de este informe, la Isapre no ha entregado una respuesta.** (Ver anexo 4)

Resultados revisión Muestra - Eliminados

En la revisión de una muestra compuesta por 20 casos de bonos y liquidaciones de reembolso eliminados del archivo AM reprocesado, y 20 casos de bonos o reembolsos que, si bien están presentes en ambos archivos, tienen prestaciones asociadas que fueron eliminadas durante el reproceso, se observó lo siguiente:

- Se identificaron 13 casos en los cuales los bonos no están informados en el archivo reprocesado. Esta situación se justificaría, ya que dichos bonos se encuentran anulados.
- Se detectaron 7 casos en los cuales los bonos no fueron informados en el reproceso, a pesar de existir bonos asociados y vigentes según la documentación revisada por este Subdepto. Al respecto la Isapre señala que:
"Se identificaron prestaciones de carácter GES que, si bien se encuentran en el Listado de Enfermedades y Prestaciones (LEP) publicado por el MINSAL, no cuentan con código asignado en dicho listado. Dado que la validación del maestro se realiza en función del cruce con el LEP, estos registros no fueron considerados en el reproceso. Se adjuntan las evidencias que respaldan que tales prestaciones forman parte del LEP, pero carecen de código identificador oficial"
- En 8 casos se observó que, en el reproceso, fueron informadas menos prestaciones que las registradas en el AM inicial. Esta diferencia se debe a una corrección realizada por la Isapre, ya que en el AM inicial se habían informado prestaciones duplicadas. Según lo señalado por la Isapre la duplicidad se originó por el proceso de homologación entre los códigos de prestador (IMED) y los códigos propios de Esencial S.A., lo que generó la aparición de registros duplicados asociado a dos códigos específicos. Esta información fue corroborada mediante la revisión de los bonos proporcionados por la Isapre. Los códigos asociados a estos casos son: 101996 y 1701993.
- En 12 casos (Reembolsos), se observó que no se informó la totalidad de las prestaciones en el reproceso. Ante la solicitud de respaldos que justifiquen la eliminación de dichas prestaciones, la Isapre explicó lo siguiente:
*"Durante el proceso de corrección automática en la asignación de códigos, se alteraron algunos registros que originalmente estaban correctamente informados. Esto generó un error en el registro de **821 casos**, los cuales quedaron asociados a un código inexistente en el arancel. Cabe destacar que este problema corresponde únicamente*

a un error de registro y **no afectó la entrega ni liquidación de las prestaciones,** las que fueron realizadas de manera correcta.”

En resumen, la eliminación de prestaciones en estos casos se debería a un error involuntario en la asignación de códigos durante el proceso de corrección, lo cual provocó que algunas prestaciones quedaran asociadas a códigos inexistentes y, por tanto, fueran excluidas del reproceso.

Es decir, el archivo reprocesado presenta un error en la información reportada, omitiendo prestaciones correspondientes a reembolsos ambulatorios.

CONCLUSIÓN

El análisis comparativo entre el Archivo Maestro (AM) inicial y su versión reprocesada evidenció una diferencia global significativa de \$3.817.079.140, atribuida principalmente a discrepancias en las coberturas GES y Plan Complementario, las cuales representaron el 96% del total de la diferencia detectada.

El reproceso del AM se originó, según la Isapre, como una medida correctiva ante errores de subregistro y codificación de prestaciones. Entre los principales hallazgos destacan:

1. Incorporación de nuevos bonos y reembolsos en el AM reprocesado por un total de \$2.518 millones, justificados por la Isapre como regularizaciones de prestaciones no informadas previamente.
2. Eliminación de prestaciones que en muchos casos respondieron a anulaciones no detectadas en su momento o a la exclusión de prestaciones fuera del arancel esencial. Sin embargo, también se identificaron prestaciones vigentes omitidas por problemas en la asignación de códigos.
3. Modificaciones dentro de bonos existentes, tanto en la incorporación como eliminación de prestaciones, generaron diferencias relevantes en los montos de cobertura. Un caso particular observó un aumento de más de \$1.700 millones por la incorporación de prestaciones omitidas inicialmente.
4. Errores en la codificación y registro de prestaciones persistieron incluso en la versión reprocesada, detectándose:
 - Uso de códigos genéricos incorrectos (como el código 9980002).
 - Discrepancias en la frecuencia de prestaciones.
 - Inconsistencias entre los montos bonificados y los copagos.
 - Casos de duplicidad de bonos no justificados por la Isapre al cierre del informe.
5. En la revisión de los casos eliminados, se identificaron errores involuntarios en el proceso de corrección de códigos, lo que llevó a la exclusión de prestaciones válidas, afectando principalmente reembolsos ambulatorios.

En síntesis, si bien el reproceso del Archivo Maestro permitió corregir errores relevantes de subregistro, también introdujo nuevas inconsistencias que afectan la integridad y fiabilidad del archivo reprocesado. Se constata la necesidad de fortalecer los procesos de validación y control interno de la Isapre, especialmente en la gestión de codificación, homologación de prestaciones y consistencia de datos, para asegurar una correcta y oportuna rendición de información.



MEDIDAS A APLICAR

- ✓ Informar a la Unidad de Datos los resultados de la fiscalización, para las acciones que estime pertinente.
- ✓ Formular cargos por las irregularidades observadas, porque incumplen las instrucciones sobre confección y validación de los datos consignados en los Archivos los Maestros, que se remiten a la Superintendencia, afectando la integridad y confiabilidad de la información utilizada para fiscalización, estudios y determinación de índices de salud.

GLOSARIO DE TERMINOS

Archivo Maestro (AM):

Base de datos consolidada que contiene el detalle de las prestaciones bonificadas por la Isapre, utilizadas para fines regulatorios, financieros y de fiscalización por parte de la Superintendencia de Salud.

Arancel Esencial:

Listado oficial de prestaciones médicas y sus respectivos valores de referencia utilizado por la Isapre para validar, bonificar y registrar las prestaciones otorgadas.

Bonificación:

Monto que la Isapre cubre o reembolsa al afiliado por una prestación de salud, de acuerdo con el plan contratado.

GES (Garantías Explícitas en Salud):

Conjunto de beneficios garantizados legalmente por el sistema de salud chileno, que incluyen acceso, oportunidad, calidad y protección financiera para una lista de patologías priorizadas.

Código GES:

Identificador asignado a cada prestación asociada al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES). Permite su correcta clasificación, análisis y bonificación.

Oficio Circular IF/N°24:

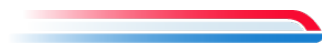
Documento emitido por la Superintendencia de Salud que instruye a la Isapre sobre la revisión y corrección de sus Archivos Maestros, con el objetivo de garantizar la calidad de la información informada.

PAM (Programa de Atención Médica):

Conjunto de prestaciones y acciones de salud planificadas y agrupadas para el tratamiento integral de una patología o condición específica.

Reprocesamiento del Archivo Maestro:

Procedimiento correctivo aplicado a los datos previamente enviados por la Isapre, con el objetivo de subsanar errores de codificación, subregistro u omisión de prestaciones detectados en la versión original.



LEP (Listado de Enfermedades y Prestaciones):

Documento oficial del Ministerio de Salud que especifica las prestaciones asociadas a cada una de las patologías incluidas en el régimen GES, junto con sus respectivos códigos y descripciones.

Liquidación de Reembolso:

Documento que detalla el monto reembolsado al afiliado por una prestación ya realizada y pagada directamente, según las condiciones de su plan de salud.

Fisc. Reg.Nº:1203/2025

Distribución:

- Unidad de Datos
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios

