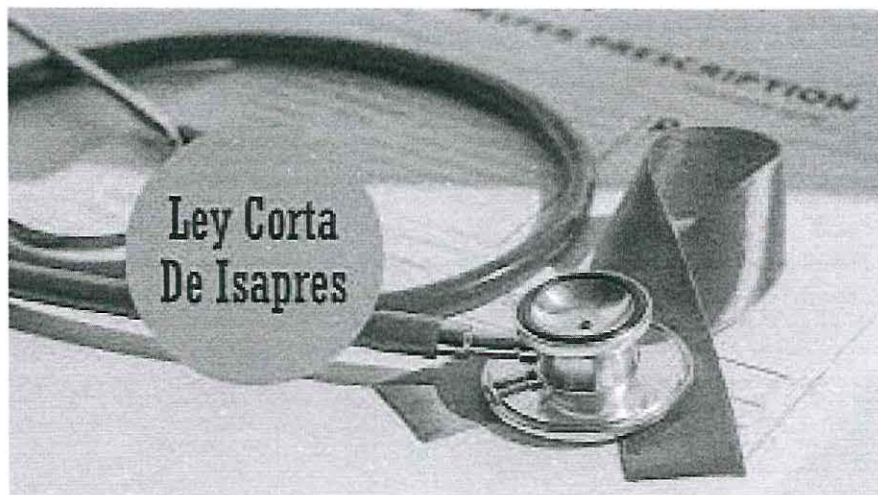


**INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE
FISCALIZACIÓN**

**"FISCALIZACIÓN MASIVA DE RECLAMOS SOBRE
APLICACIÓN TABLA DE FACTORES ÚNICA (TFU) Y
AJUSTE AL 7% "**



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

**INFORME N°67
FECHA: 08 de mayo de 2025**

Elabora	Revisa	Aprueba
Leontina Quiñones San Martín Yasmina Lara García	Nelly Stuardo Henríquez	Sandra Armijo Quevedo
LOS - YLG.		
Analistas Subdepto Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
MAYO 2025		

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN	4
NORMATIVA APLICABLE	4
METODOLOGÍA	4
RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN	6
Resultados Generales	6
Hallazgos identificados a partir de la revisión	7
CONCLUSIONES	8
GLOSARIO DE TÉRMINOS	9

RESUMEN EJECUTIVO

La ley N°21.674, del 24 de mayo de 2024, conocida como la “Ley corta de Isapres”, tuvo por objetivo principal viabilizar el cumplimiento de la jurisprudencia de la Corte Suprema en materia de tablas de factores, y estableció una serie de obligaciones para dichas instituciones, entre las cuales se encuentran la incorporación de la tabla de factores única (TFU) regulada por esta Superintendencia a los contratos de salud que no la contuvieran, así como el ajuste excepcional a la cotización obligatoria (7%) de los contratos de salud que estuvieran por debajo de dicha cotización mínima legal.

En virtud de lo anterior, se realizó una fiscalización a todas las isapres (excepto Isapre Escencial, que no tuvo reclamos sobre este proceso), cuyo objetivo fue verificar que las Isapres aplicaran correctamente las instrucciones establecidas en las Circulares IF/N° 468 y 470, específicamente, en cuanto a la incorporación de la TFU y el ajuste al 7%.

La fiscalización se originó a raíz del elevado número de reclamos ingresados por afiliados, entre septiembre 2024 y enero 2025, producto de la adecuación de contratos aplicadas por las Isapres en agosto 2024, en cumplimiento de la Ley N°21.674.

Para efectuar la fiscalización se analizaron 2.799 casos (rut únicos) que corresponden a 3.181 reclamos de afiliados que reclamaron sobre estas materias. La diferencia se debe a que un mismo afiliado ingresó más de un reclamo por más de una materia.

Se integraron datos reportados por las Isapres, que corresponden un archivo solicitado especialmente con la información entregada en las cartas de adecuación, con los datos de Archivos Maestros de Cotizaciones y de Contratos en poder de esta Superintendencia. Para el análisis se utilizó el **software R** para modelar y contrastar los valores informados por las Isapres, con los calculados por la Superintendencia. Finalmente se validó que las cartas de adecuación fueran consistentes (con) o inconsistentes (inc) con los datos modelados.

Los resultados principales de la fiscalización fueron que en el 70,95% de los casos analizados las Isapres se ajustaron a las normas vigentes, por lo que dichos casos se encuentran sin observaciones, mientras que el 9,22% de los casos no correspondía aplicar la adecuación de contratos, debido a que la materia reclamada no corresponde o puede estar mal clasificada. Además, existe un 19,83% de casos con inconsistencias, que presentan errores de la Isapre o falta de información que permita determinar si corresponde a un error en el cálculo o error en la información reportada en los archivos maestros utilizados en el modelamiento. En este último caso se solicitará mayor información a las isapres para llegar a una conclusión definitiva.

Entre los hallazgos mas relevantes podemos señalar que dentro del 19,83% inconsistentes, el 13,15% corresponde a inconsistencias observadas en Isapre Cruz Blanca, por diferencias en el cálculo del ítem “Diferencia por fallo Corte Suprema”. Esta situación fue representada a la Isapre, la que interpuso un recurso de reposición, y en subsidio, un recurso jerárquico que se encuentra pendiente de resolución.

Se hace presente que los resultados se basan en reclamos ingresados por adecuación TFU y por ajuste al 7%, **a nivel de procesos sistémicos ejecutados por la isapre**, por lo que se sugiere que el Área de Resolución de Conflictos valide caso a caso, la pertinencia del resultado de la fiscalización, con la materia del reclamo presentado.

En virtud de lo anterior se puede concluir que un alto porcentaje (71%, lo que equivale a 1986 casos con rut único) las adecuaciones fueron consistentes **a nivel de cotización pactada**, de acuerdo con las instrucciones impartidas bajo la Ley N°21.674, por lo que es posible dar rápida resolución a estos reclamos.

Se detectaron brechas importantes en la implementación de la adecuación en algunas Isapres, especialmente en Cruz Blanca. Sin embargo, estos casos (368) se podrán abordar una vez que se resuelva el recurso jerárquico pendiente en Fiscalía.

Hay un 6,68% (187 casos) con inconsistencias, respecto de los cuales este Subdepartamento procederá a solicitar antecedentes adicionales o emitir instrucciones, según corresponda, para llegar a una conclusión definitiva.

Finalmente hay un 9,22% (258 casos) en que no correspondía aplicar la adecuación, por lo que se presume el reclamo se debe a otra materia.

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia mediante las Circulares IF/N° 468, de 13 de mayo de 2024, e IF/N° 470, de 7 de junio de 2024, en el marco de la Ley N° 21.674, respecto de los reclamos recibidos sobre esta materia entre septiembre de 2024 y enero de 2025.

NORMATIVA APLICABLE

La Ley N° 21.674, publicada en el Diario Oficial el 24 de mayo de 2024, introdujo modificaciones al Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, con el propósito de viabilizar, entre otros objetivos, el cumplimiento del fallo dictado por la Excma. Corte Suprema en noviembre de 2022.

En virtud de esta ley, se establecieron diversas obligaciones para las Instituciones de Salud Previsional (Isapres), entre las cuales destacan:

- a) Aplicar la Tabla de Factores Única (TFU), contenida en la Circular IF N° 343, a la totalidad de los contratos de salud vigentes al 31 de diciembre de 2022, que utilizaran una tabla distinta a la instruida por esta Superintendencia.
- b) Ajustar el precio de los contratos de salud cuyo valor pactado fuese inferior a la cotización legal obligatoria, igualándolo a esta última.

En el marco de la implementación de estas disposiciones, este Organismo emitió la Circular IF/N° 468, con fecha 13 de mayo de 2024, cuyo objetivo fue formalizar la aplicación de la TFU a todos los contratos de salud suscritos con anterioridad al 1 de abril de 2020, en concordancia con lo resuelto por la Excma. Corte Suprema.

Posteriormente, mediante la Circular IF/N° 470, de junio de 2024, esta Superintendencia impartió instrucciones específicas para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 21.674, abordando materias como la adecuación de los contratos de salud previsional a la TFU, la restitución de cobros en exceso, el ajuste excepcional de la cotización legal obligatoria, el plan de pago y ajustes, entre otros aspectos.

METODOLOGÍA

Realizamos la validación del proceso de adecuación de contratos por aplicación de la Tabla Única de Factores (TFU) y el ajuste al 7% implementado por las isapres en agosto de 2024.

Esta revisión se enfocó en los cotizantes que presentaron reclamos ante esta Superintendencia entre septiembre de 2024 y enero de 2025, asociados a los códigos 1709 ("Fallo Tabla Única de Factores"), 1710 ("Ajuste de precio al 7% - Ley 21.674") y 1711 ("Ajuste de precio por Tabla Única de Factores - Ley 21.674").

Para ello, la Superintendencia solicitó a cada isapre involucrada los datos contenidos en las cartas enviadas a sus afiliados, a través del Oficio Ordinario IF/Nº 3816, de fecha 20 de enero de 2025. El objetivo fue verificar el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

El proceso de fiscalización se desarrolló en conjunto con la Unidad de Datos y Estadísticas, utilizando un script desarrollado en el software R (versión 4.4.3), dentro del entorno de desarrollo RStudio (versión 2024.12.1).

El código fue estructurado en cinco etapas, las cuales se describen a continuación de manera general, detallando las principales acciones ejecutadas en cada una:

PASO 1: Carga de datos de cartas informadas a los beneficiarios

Se implementó código para importar los datos contenidos en las cartas enviadas por las Isapres a sus afiliados. En esta etapa se aplicaron ajustes específicos para determinadas Isapres, y se seleccionaron únicamente las primeras 16 columnas relevantes. La información resultante se consolidó en un único conjunto de datos denominado ``df_cartas``.

PASO 2: Carga de datos de cotización promedio de seis meses

Se cargaron los datos correspondientes a la cotización pactada promedio de los últimos seis meses, considerando particularidades según la Isapre:

1. Nueva Masvida: calcula el promedio nominal de los seis meses y convierte el valor resultante a UF utilizando el valor del último día de junio de 2024.
2. Banmédica y Vida Tres: promedian las cotizaciones mensuales de febrero a julio, aplicando la conversión a UF en cada mes respectivo.
3. Otras Isapres¹: promedian las cotizaciones de enero a junio de 2024, transformando los valores a UF mes a mes.

El conjunto de datos resultante se almacenó bajo el nombre ``df_cotizaciones``.

PASO 3: Carga de datos de contratos y planes de salud

Se cargó la información contractual de los cotizantes, incluyendo elementos asociados a sus planes de salud. Entre los datos extraídos destacan: características del cotizante (clasificaciones P, D, I y V y sus combinaciones), modalidad del precio del plan (UF, Pesos o 7%, siendo esta última opción excepcional y no válida). La información fue almacenada en el conjunto ``df_contratos``.

PASO 4: Integración y procesamiento de los datos

Se realizó la integración de los tres conjuntos de datos (``df_cartas``, ``df_cotizaciones``, ``df_contratos``). En esta etapa se aplicaron ajustes específicos para ciertas Isapres:

- Colmena: se consideró como valor correcto el "total pactado adecuado", en lugar de la suma de componentes.
- Nueva Masvida y Consalud: se transformaron ciertos registros desde pesos a UF.

Posteriormente, se calcularon indicadores relevantes a partir de la información de las cartas, entre ellos:

¹ Corresponde a Isapre Cruz Blanca, Colmena, Consalud, Isalud, Fundación y Cruz del Norte.

- Variación del factor de riesgo.
- Precio según TFU.
- Diferencia asociada al fallo de la Corte Suprema.

Las cifras fueron redondeadas a tres decimales para estandarizar los resultados. Se calcularon además dos valores clave para la validación de la consistencia de las cartas:

1. `tot\_pac\_ade\_car`: Total pactado adecuado informado en la carta.
2. `tot\_pac\_cal\_TFU`: Total pactado calculado aplicando la TFU.

Previo a la comparación de estos valores, se verificó que el monto calculado cumpliera con el mínimo correspondiente al 7% de la cotización legal del cotizante.

Finalmente, se generó una variable de consistencia para el valor pactado final informado por la Isapre versus el calculado en este modelamiento, con dos posibles valores:

- "Con": carta consistente.
- "Inc": carta inconsistente.

La determinación se realizó comparando ambos totales redondeados a dos decimales, considerando como umbral un error relativo igual o inferior al 0,2%.

El conjunto de datos que tiene los resultados finales se llama df_carcotcon.

PASO 5: Generación de tablas de salida

En esta última etapa, se ejecutó el código para producir las tablas de salida, las que fueron analizadas por este Subdepartamento, obteniendo lo siguientes resultados:

RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN

Resultados Generales

Del total de reclamos analizados, equivalente a 2.799 cotizantes (corresponden a 3.181 reclamos por concepto de adecuación de contrato), se determinó que el **70,95%** no presentó inconsistencias en la cotización pactada (ver Anexo 1).

Por otro lado, en el 9,22% de los casos analizados se estableció que no corresponde aplicar adecuaciones por concepto de TFU o ajuste al 7%, razón por la cual la isapre no envió carta ni realizó modificaciones contractuales.

Finalmente, en el 19,83% restante se detectaron inconsistencias entre los valores calculados por esta Superintendencia y los informados por las isapres. En estos casos, se solicitará información adicional o se instruirá a la isapre correspondiente, según la situación particular.

Detalle	Isalud	Colmena	Fundación	Cruz Blanca	Vida Tres	Nueva Masvida	Cruz del Norte	Banmédica	Consalud	Total, Casos	%
Casos Consistentes		438	3	251	115	220		416	543	1986	70,95%
Casos sin adecuación de Contrato		30		46	14	26		41	101	258	9,22%
Casos Inconsistentes	1	50		397	4	27	1	25	50	555	19,83%
- Pendiente a espera de Jerárquico				368						368	13,15%
- Inconsistentes que requieren mayor información	1	50		29	4	27	1	25	50	187	6,68%
Total Casos Analizados	1	518	3	694	133	273	1	482	694	2799	100%

Cabe señalar que, si bien los resultados obtenidos se basan en reclamos asociados a la adecuación de contrato por TFU y ajuste al 7%, **no se revisó el contenido específico de**

cada reclamo. Por ello, corresponde que el área respectiva valide que cada caso efectivamente refiera a estas materias.

Hallazgos identificados a partir de la revisión

Casos sin adecuación de Contrato:

Del análisis realizado, se identificó que el 9,22% de los RUT asociados a los reclamos no fueron objeto de adecuación por parte de la isapre. Observándose por cada Isapre las siguientes razones:

Detalle	Colmena	Cruz Blanca	Vida Tres	Nueva Masvida	Banmédica	Consalud	Total
El aumento del factor se debió al cumplimiento de 2 años por parte del beneficiario, y no al proceso de adecuación de agosto de 2024		1		1	1	1	4
El cotizante se encontraba desafiliado de la isapre antes de la fecha del proceso de adecuación (agosto de 2024).	4	6	2	3	9	14	38
El contrato fue suscrito con posterioridad a abril de 2020, por lo que ya incorporaba la Tabla Única de Factores (TFU) y además no requería ajuste al 7%.	25	37	12	20	31	86	211
No aplica adecuación de contrato en agosto 2024, se revisa reclamo y este es por Prima Extraordinaria informada en proceso de adecuación 10/2024.				2			2
El RUT reclamante corresponde a una carga legal y no al cotizante titular del contrato.	1	1					2
El cotizante fue desafiliado de la isapre antes del proceso de adecuación de agosto de 2024. Además, mantiene dos reclamos idénticos, pero presentados ante distintas isapres.		1					1
Total	30	46	14	26	41	101	258

Por lo tanto, según lo observado, estos casos deben ser analizados con mayor detalle por el área correspondiente, ya que el motivo o materia del reclamo podría no estar relacionado con la adecuación TFU o podría corresponder a otro cotizante (ver Anexo 2).

Casos Inconsistentes

1) Inconsistencias en el cálculo de la “Diferencia por fallo Corte Suprema” (13,15%)

Del 19,83% de los casos inconsistentes, el 13,15% corresponden a inconsistencias en el cálculo de la "Diferencia por fallo Corte Suprema" de la Isapre Cruz Blanca (ver Anexo 3). De estos casos, algunos afectan la cotización pactada y otros no. Los detalles son los siguientes:

Detalle Cruz Blanca	N° de casos
Consistente según modelamiento, pero presenta diferencias en la “Diferencia por fallo Corte Suprema” y ajuste al 7%, las cuales se compensan a nivel del precio pactado final.	189
Inconsistente a nivel pactado, debido a una diferencia en el cálculo de la “Diferencia por fallo Corte Suprema” y en la cotización legal utilizada para el cálculo del ajuste al 7%.	25
Inconsistente a nivel pactado, por diferencia únicamente en el cálculo de la “Diferencia por fallo Corte Suprema”.	154
Total Casos	368

Estas inconsistencias fueron detectadas en el Informe de Fiscalización N° 19, fechado el 31 de enero de 2025, y fueron debidamente instruidas a la isapre. Actualmente, se encuentra en espera de respuesta al recurso jerárquico presentado ante esta Superintendencia.

2) Discrepancias que requieren mayor información de la Isapre (6,68%)

El 6,68% de los casos presentan discrepancias que requieren información adicional por parte de la Isapre para poder concluir y tomar las acciones necesarias, en caso de ser pertinente (ver Anexo 4). Las inconsistencias observadas son las siguientes:

Detalle	Isalud	Colmena	Cruz Blanca	Vida Tres	Nueva Masvida	Cruz del Norte	Banmédica	Consalud	Total
La cotización legal considerada por la isapre para el ajuste al 7% es superior a la calculada por esta Superintendencia.		41	12	3	25		17	33	131
Los factores de riesgo del grupo familiar informados por la isapre son inconsistentes con los datos observados en los Archivos Maestros.								4	4
Inconsistencia en el pactado calculado por la isapre, según los datos proporcionados en la carta		1							1
Se observa un aumento de factor por la aplicación de la TFU, pero la isapre no aplica rebaja por el concepto de "Diferencia Fallo Corte Suprema".		4	13					9	26
El ajuste al 7% no contempla el tope legal imponible (5,9 UF) del actual sistema de pensiones				1				2	3
Los datos de adecuación informados por la isapre corresponden al plan contratado el 31 de agosto de 2024.		1							1
Según la información reportada en los Archivos Maestros, el cotizante presenta adecuación por TFU y/o ajuste al 7%, pero la isapre no informa los datos de la carta enviada.	1	3	4		1	1	8	2	20
No se informa el precio base ni la suma del factor de riesgo para el cotizante, ya que corresponde a un plan al 7% sin tabla de factores.					1				1
Total	1	50	29	4	27	1	25	50	187

CONCLUSIONES

Los resultados de esta fiscalización permiten concluir que, en términos generales, las isapres han dado cumplimiento mayoritariamente a las instrucciones impartidas mediante las Circulares IF/N° 468 e IF/N° 470, en el marco de la Ley N° 21.674. En efecto, el 71% de las adecuaciones revisadas fueron consistentes a nivel de cotización pactada con los parámetros establecidos por esta Superintendencia, lo que evidencia un nivel adecuado de implementación en la mayoría de los casos.

Sin embargo, se identificaron brechas relevantes en la ejecución del proceso de adecuación por parte de algunas isapres, en particular Cruz Blanca, que concentra el 13,15% del total de inconsistencias detectadas. Estas se relacionan principalmente con diferencias en el cálculo de la "Diferencia por fallo Corte Suprema", que en algunos casos afectaron directamente la cotización pactada de los contratos.

Adicionalmente, el 6,68% de los casos requiere información complementaria para determinar si se trata de errores en el cálculo, problemas de consistencia en los datos informados, o situaciones no contempladas en los criterios de validación utilizados.

Finalmente, el 9,22% de los reclamos analizados no corresponde a casos en que debiera haberse aplicado adecuación, ya sea por tratarse de contratos suscritos con posterioridad a abril de 2020, cotizantes desafiados, u otras condiciones excluyentes.

Ante estos hallazgos, esta Superintendencia instruirá nuevas acciones de fiscalización, solicitará antecedentes adicionales a las isapres involucradas y adoptará las medidas que correspondan para asegurar el correcto cumplimiento de la normativa vigente y la protección de los derechos de los cotizantes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TFU: Tabla de Factores Única

Rstudio: Es un entorno de desarrollo integrado (IDE) para el lenguaje de programación R, dedicado a la computación estadística y gráficos.

tot_pac_ade_car: Total pactado adecuado informado en la carta.

tot_pac_cal_TFU: Total pactado calculado aplicando la TFU.

"Con": carta consistente.

"Inc": carta inconsistente.

Reg. N° 838-839-840-841-842-843-882-883-884/2025

Distribución:

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficio
- Subdepartamento de Reclamos

