

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2477

Santiago, 11-03-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra l), 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; 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 Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, con ocasión de la tramitación del procedimiento administrativo A-148-2023, originado en el reclamo de P. VALLE C., quien alegó no haber suscrito una modificación de plan de salud, se requirió a la Isapre VIDA TRES S.A., entre otros documentos contractuales, "*FUN del año 2009 o FUN posterior, en el cual se pueda acreditar un eventual cambio de Plan de Salud por parte del afiliado*". Sin embargo, en su respuesta de 14 de noviembre de 2023 la Isapre informó que "*a pesar de haber sido buscado el FUN folio N°3226072, que dio cuenta del cambio de plan de salud realizado por el afiliado en marzo de 2009, este no pudo ser hallado por la Isapre. Sin perjuicio de lo anterior, adjuntamos un FUN digitado que da cuenta del mencionado cambio de plan de salud*".

3. Que, la situación observada da cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de la obligación de conservar las copias firmadas de los documentos contractuales, prevista en el numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°41.259, de 25 de noviembre de 2025, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

No conservar la copia firmada del FUN folio N°3226072, en contravención a lo dispuesto en el numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

5. Que, a través de presentación de 11 de diciembre de 2025 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que el FUN observado fue emitido en el año 2009, época en la cual los procesos de validación y custodia de los documentos suscritos por las personas afiliadas estaban a cargo de un proveedor externo distinto al actual, que debía validar todos los FUNES manuales que eran generados por la Isapre y remitir mensualmente los respaldos físicos al Archivo General. Sin embargo, al término de la relación contractual con dicho proveedor, el traspaso de los documentos no se efectuó respecto del FUN en cuestión, situación que la Isapre no pudo controlar atendida la participación de un tercero externo en la referida tarea.

Agrega que, tras tomar conocimiento del caso, la Isapre realizó una búsqueda exhaustiva del FUN observado, en todas las plataformas de almacenamiento disponibles, incluyendo repositorios y Archivo General, sin obtener resultados favorables.

No obstante, señala que la Isapre cuenta con copia digitalizada del FUN, lo que ha permitido que la persona afiliada y esta Superintendencia puedan acceder a la información contenida en dicho documento.

Argumenta que la relevancia de mantener los documentos contractuales es garantizar la trazabilidad y el acceso a la información incorporada en el documento, lo que en este caso se cumplió a través de la documentación de respaldo a que se ha hecho referencia.

Adicionalmente, solicita que se tenga en especial consideración que el hecho imputado obedece a una situación excepcionalísima, que no generó ningún tipo de perjuicio acreditable respecto de la persona afiliada.

En ese sentido, agrega que se puede concluir que no ha existido ningún actuar doloso y/o negligente por parte de la Isapre, sino que el hecho observado se produjo por una situación fortuita ocurrida con el anterior proveedor encargado de la custodia de archivos.

Reitera que el acceso a la información contenida en el FUN no se ha visto restringido ni vulnerado, al contar la Isapre con copia digitalizada del respectivo documento.

Asimismo, solicita se considere que el actual proveedor, con el fin de garantizar y reforzar la trazabilidad y digitalización de los documentos, ha ejecutado mejoras en los procesos de custodia de los mismos, lo que evidencia el compromiso de la Isapre en orden a dar cumplimiento a la normativa vigente.

En mérito de lo expuesto y la naturaleza meramente formal del incumplimiento, solicita se acojan sus descargos y se deje sin efecto el cargo formulado, desestimando la aplicación de cualquier tipo sanción contra la Isapre. En subsidio de lo anterior, solicita que únicamente se le imponga la sanción de amonestación.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que era carga probatoria de la Isapre acreditar sus aseveraciones en el sentido que con posterioridad a la suscripción del FUN observado, la Isapre habría cambiado de proveedor externo del servicio de custodia de los documentos suscritos por las personas afiliadas, el que no habría traspasado el FUN en cuestión, y que, por tanto, el hecho observado se habría producido por una situación fortuita y fuera del control de la Isapre. Sin embargo, la Isapre no aportó ningún documento o antecedente con el fin de comprobar dichas afirmaciones.

7. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas a que la Isapre cuenta con copia digitalizada del FUN observado, que con ello garantizaría la trazabilidad y el acceso a la información incorporada en el documento, y que en este caso no se generó ningún tipo de perjuicio acreditable respecto de la persona afiliada, cabe señalar que, tal como se indicó en el oficio de cargo, la irregularidad observada se detectó con ocasión de la tramitación del procedimiento administrativo A-148-2023, originado en el reclamo de una persona afiliada que alegó no haber suscrito una modificación de plan de salud que la Isapre hizo valer en su contra.

8. Que, específicamente, la persona afiliada reclamó que la Isapre, a la que se habría afiliado en abril de 2008, le bonificó un porcentaje inferior al pactado en su plan de salud respecto del prestador preferente Clínica Santa María, aduciendo que en marzo de 2009 la persona afiliada se habría cambiado a un plan que ya no contemplaba a dicho prestador preferente, modificación que la persona afiliada aseveró desconocer, por lo que solicitó a la Isapre de manera presencial y luego por correo electrónico, una copia firmada del supuesto documento de cambio de plan, petición que a la fecha del reclamo aún no había sido satisfecha por la Isapre. Posteriormente, en el juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona afiliada, ésta agregó que la Isapre además le estaba rechazando coberturas por otras prestaciones otorgadas en el señalado prestador preferente, y que ninguna de las copias firmadas que le envió la Isapre en respuesta a su reclamo, correspondía a la modificación de plan de salud invocada por la Isapre.

9. Que, en atención a que el FUN de modificación de 10 de marzo de 2009 que acompañó la Isapre en el referido juicio arbitral, no registraba firma manuscrita ni digital de la persona afiliada, se acogió la demanda de ésta, disponiendo que la Isapre debía respetar el plan de salud original, que, de acuerdo con la información de la persona afiliada, no controvertida por la Isapre, incluía cobertura preferente en el prestador Clínica Santa María.

10. Que, sobre el particular, se hace presente que en el procedimiento A-148-2023, la Isapre aportó copia firmada del FUN 1 de 29 de febrero de 2008 y de la cartilla del plan de salud acordado en dicho FUN de suscripción (código VPCS1), en el que efectivamente aparece la Clínica Santa María como prestador preferente.

11. Que, por consiguiente, habiendo la persona afiliada reclamado que se le estaba aplicando una modificación de plan de salud de la que no tenía conocimiento, y habiendo solicitado de manera reiterada que se le exhibiera copia firmada de dicha modificación, petición que la Isapre no pudo satisfacer, no es posible dar por establecido ni por acreditado que el FUN de modificación emitido por la Isapre el 10 de marzo de 2009, efectivamente haya sido firmado y consentido por la persona afiliada, en especial en lo relativo al cambio de plan de salud que aparece en la copia digitalizada a que hace referencia la Isapre en sus

descargos.

12. Que, en este sentido, la situación observada sí causó perjuicio a la persona afiliada, toda vez que, si la Isapre no contaba con una copia firmada y consentida del FUN que emitió el 10 de marzo de 2009, no debió haber aplicado en contra de la persona afiliada el nuevo plan de salud consignado en esta modificación, cuya firma y consentimiento por parte de la persona afiliada no constaba, y que no considerada como prestador preferente a la Clínica Santa María.

13. Que, en cuanto a las mejoras que en los procesos de custodia de los documentos habría efectuado el nuevo proveedor externo que tendría la Isapre, en orden a garantizar y reforzar la trazabilidad y digitalización de los documentos, y sin perjuicio que la Isapre no acompaña ningún antecedente que avale estas aseveraciones, lo cierto es que en cualquier caso se trataría de acciones que se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la irregularidad observada.

15. 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 "*.

16. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de la infracción acreditada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 100 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre VIDA TRES S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por no conservar copia firmada de FUN folio N°3226072, en contravención a lo dispuesto en el numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

2. 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 décimo quinto 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 acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- I-18-2025