



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5380

Santiago, 15-05-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 206 bis, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los numerales 1 y 3 del Título I "Aspectos relativos a la comunicación" del Capítulo I, y el numeral 3 "Información sobre prestaciones de salud Bonificadas y Otorgadas" y Anexo N° 1 "Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas" del Título V del Capítulo II, todos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros, 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, en el contexto del nuevo proceso de verificación de las primas GES establecido por la Ley N°21.674 y atendido el anuncio presidencial acerca de la incorporación de nuevas patologías GES y el fortalecimiento de las ya existentes, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, anticipándose a la eventualidad que las isapres decidieran aumentar el valor de los precios GES, les requirió, por medio del Oficio Circular IF/N°24, de 17 de junio de 2025, información preliminar que permitiese llevar a cabo de manera más eficiente un eventual proceso de verificación.
3. Que, a través de presentación remitida por correo electrónico el 2 de julio de 2025, la Isapre ESENCIAL S.A. planteó dificultades que enfrentaría para realizar estimaciones confiables en relación con la información solicitada y, entre ellas, que había identificado un error en la construcción de los archivos maestros. Por este motivo, por medio del Oficio Ord. IF/N°25.018, de 4 de julio de 2025, se instruyó a la Isapre que informara detallada y técnicamente en qué consistía el problema detectado y aclarara si estaba solicitando o no el reprocesamiento de los archivos maestros afectados.
4. Que, en su respuesta de 14 de julio de 2025, la Isapre enunció los problemas detectados en los archivos maestros (inadecuada clasificación entre cobertura GES y cobertura del plan; para algunas prestaciones GES la cobertura fue registrada como "otras coberturas"; cumplido el deducible, la cobertura GES proporcionada no se consignaba correctamente en la columna "Bonificación Isapre" y no se informaron algunas prestaciones bonificadas correspondientes a nuevos código incorporados en el arancel Esencial 1); que esta situación se arrastraba desde el inicio de sus operaciones, concentrándose las diferencias más significativas a partir del año 2024 y solicitó el reprocesamiento de cinco archivos maestros, entre ellos, el de prestaciones bonificadas, para el período enero de 2024 a mayo de 2025.
5. Que, así las cosas, durante septiembre de 2025 este Organismo de Control desarrolló una fiscalización orientada a determinar los efectos del reprocesamiento de los archivos maestros de prestaciones bonificadas que solicitó la Isapre ESENCIAL S.A., efectuando un análisis comparativo del archivo inicial y el reprocesado, considerando los datos de enero a diciembre de 2024, lo que evidenció un incremento neto de \$3.817 millones, que afectó principalmente las coberturas GES y de plan complementario, diferencia que se explicaba por la incorporación de bonos/reembolsos omitidos inicialmente, justificados como regularización de subregistros; por la eliminación de bonos/reembolsos, algunos debidamente justificados por anulaciones y otros excluidos por errores en la asignación de códigos, y por la variación del número de prestaciones en bonos existentes. Además, se seleccionó una muestra de 80 casos, compuesta por 40 bonos agregados y 40 eliminados o modificados y se cotejaron los datos informados en el archivo maestros con los consignados en los documentos fuente, identificándose inconsistencias adicionales que afectaban la

calidad de la información reprocesada, entre las que destacan: uso incorrecto de códigos genéricos; discrepancias en la frecuencia de prestaciones entre lo informado en el archivo maestro y lo registrado en los bonos y reembolsos revisados; inconsistencias entre los montos bonificados y copagos; casos de duplicidad de bonos asociados a un mismo programa de atención médica, sin justificación por parte de la Isapre al cierre del informe; bonos no informados en el reproceso, a pesar de existir bonos asociados y vigentes, y omisión de prestaciones en el archivo reprocesado correspondientes a reembolsos ambulatorios.

6. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio ORD. IF/N°40.644, de 19 de noviembre de 2025, este Organismo de Control estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento por parte de Isapre ESENCIAL S.A. de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en los numerales 1 y 3 del Título I "Aspectos relativos a la comunicación" del Capítulo I, del numeral 3 "Información sobre prestaciones de salud Bonificadas y Otorgadas" y del Anexo N° 1: "Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas" del Capítulo II, todos del Compendio de Archivos Maestros.

7. Que, a través de presentación de 3 de diciembre de 2025 la Isapre formula sus descargos, sin desconocer las irregularidades observadas, sino que destacando que fue la propia Isapre la que advirtió e informó a este Organismo de Control acerca de la existencia de inconsistencias históricas en la información del archivo maestro de prestaciones bonificadas, que incluían subregistros y deficiencias de codificación, y que, en cuanto a las inconsistencias detectadas en la fiscalización de septiembre de 2025, la Isapre ha implementado controles permanentes para mejorar la entrega de la información al regulador.

Luego se refiere al origen de las inconsistencias adicionales detectadas en los archivos maestros reprocesados y a las medidas correctivas, preventivas o de mejora que implementó.

Alega que la Isapre ha actuado de manera diligente y cooperativa, con apego a los principios de buena fe, colaboración y transparencia, "*reconocidos en los artículos 8, 9 y 11 de la Ley N°19.880*" (sic), lo que se acreditaría por la detección interna y la comunicación voluntaria de las inconsistencias a esta Intendencia; la colaboración plena y oportuna en la fiscalización; la implementación inmediata de medidas correctivas permanentes; la ausencia de perjuicio a personas beneficiarias y de efectos económicos relevantes, y la inexistencia de reiteración de conducta similares.

Cita jurisprudencia sobre el principio de proporcionalidad (arts. 3 y 11 de la Ley 19.880) y, además, invoca los principios de buena fe administrativa (art. 8 de la Ley 19.880), confianza legítima (art. 11 de la Ley 19.880) y mínima intervención sancionatoria, y se refiere a la finalidad del Compendio de Archivos Maestros.

En mérito de los antecedentes expuestos, el actuar diligente y colaborativo de la Isapre, la inexistencia de perjuicio a las personas beneficiarias, la implementación de medidas correctivas permanentes y considerando los principios de proporcionalidad, razonabilidad, buena fe, confianza legítima y mínima intervención, solicita que el cargo formulado sea desestimado. En subsidio, solicita se aplique el mínimo legal previsto en el artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

8. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que las irregularidades observadas constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia Isapre, la que se ha limitado a exponer que fue ésta la que advirtió e informó las inconsistencias existentes en los archivos maestros, y que ha procedido a implementar controles y medidas correctivas, preventivas o de mejora.

9. Que, sin embargo, tanto la acción de haber advertido e informado las inconsistencias en los archivos maestros, como el hecho de haber implementado medidas con el fin que las situaciones observadas no se vuelvan a producir, 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 Autoridad, y, por tanto, no eximen ni alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de las infracciones e incumplimientos en que incurrió.

10. Que, en cuanto a lo mencionado por la Isapre en sus descargos en relación con la ausencia de perjuicio a personas beneficiarias o la ausencia de efectos económicos relevantes, se hace presente que la calidad de la información que las isapres deben remitir a esta Superintendencia, es fundamental para la correcta toma de decisiones y el desarrollo de fiscalizaciones, así como para la elaboración de estudios, la emisión de normativa y el

cálculo de indicadores, de tal manera que reviste la mayor gravedad el hecho que la Isapre haya remitido y mantenido información errónea, incorrecta o inconsistente ante este Organismo de Control.

11. Que, por último, cabe señalar que ninguno de los artículos de la Ley N° 19.880 que se mencionan en los descargos como supuesta fuente legal de los principios de buena fe, colaboración, transparencia, proporcionalidad y confianza legítima, se refieren a estas materias. En efecto, el artículo 3° trata del concepto de acto administrativo y los artículos 8°, 9 y 11 se refieren a los principios conclusivo, de economía procedimental y de imparcialidad, respectivamente.

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas.

13. 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 "*.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones observadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 500 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre ESENCIAL S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones impartidas en el numeral 3 y Anexo N° 1 del Título V del Capítulo II, en relación con los numerales 1 y 3 del Título I del Capítulo I, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros, de esta Superintendencia, al haber remitido información errónea, incorrecta o inconsistente en los Archivos Maestros de Prestaciones Bonificadas.

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 o hplazaola@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,





[Handwritten signature]
OSVALDO VARAS SCHUDA

**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud**

FSF/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre ESENCIAL S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

I-16-2025