SUPERINTENDENCIA
DE SALUD
Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios

**INFORME DE FISCALIZACIÓN N°356**

**ANT.:** Circular IF/N°470, del 7 de junio de 2024

**MAT.:** Validación en la consistencia de la información contenida en los archivos entregados por la Isapre Colmena, en virtud de las instrucciones impartidas en la Circular IF/N°470.

---

**SANTIAGO, 15 de noviembre de 2024**

## CONTEXTO DE LA FISCALIZACIÓN

En el mes de noviembre de 2022, la Excma. Corte Suprema, resolvió dejar sin efecto las Tablas de Factores que las Isapres tuvieran asociadas a sus planes de salud y que fueran distintas a la definida por la Superintendencia de Salud a través de la Circular IF/N° 343, de fecha 11 de diciembre de 2019.

En cumplimiento, este Organismo, con fecha 13 de mayo de 2024, dictó la Circular IF/N° 468, que tuvo por objetivo formalizar la incorporación de la Tabla de Factores Única a todos los contratos de salud suscritos con anterioridad al 1° de abril de 2020, y señalar la manera de determinar el precio de los planes en virtud de las sentencias judiciales emitidas por la Excma. Corte Suprema, para lo cual impartió instrucciones a las Isapres.

Posteriormente, a través de la Circular IF/N° 470, de junio de 2024, esta Superintendencia, en cumplimiento de lo establecido en la denominada Ley Corta de Isapre, Ley 21.674, instruyó sobre el modo de hacer efectiva la adecuación de todos los Contratos de Salud Previsional a la Tabla Única de Factores, Restituciones, Ajuste Excepcional de la Cotización Legal Obligatoria, Plan de Pago y Ajustes, y otras materias.

## OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Validar la consistencia de la información contenida en el Archivo Maestro secundario de verificación deuda abril 2020 a noviembre 2022 y el Archivo Maestro secundario de verificación deuda diciembre 2022 a agosto 2024 entregados por las isapres, con la documentación aportada por cada una de ellas, en virtud de las instrucciones impartidas en la Circular IF/N°470.

## METODOLOGÍA

Este Subdepartamento recibió una muestra a analizar la que -de acuerdo a lo informado- utilizó la fórmula de población finita, considerando un "p" (proporción de error esperado) igual 2%, con un nivel de confianza de un 95%. Con todo, el tamaño de la muestra[1] fue de 384 casos, siendo la unidad muestral los RUT de los cotizantes afectos a devolución, por la aplicación del fallo, por cambio de tabla de factores únicos (TFU), dictado por la referida Corte Suprema.

El período a analizar para la muestra, corresponde a los periodos de remuneración entre abril del año 2020 y abril del año 2024, resultando para los 384 casos, 768 períodos, es decir 2 meses de remuneración por cada RUT de cotizante.

Para efectos de la fiscalización se dispuso una planilla excel de verificación, en una carpeta one drive, donde además se incorporaron los insumos necesarios para llevar a cabo la tarea de autenticación, aportados por las diferentes isapres, los que consisten en históricos de fun, formularios únicos de notificación (FUN), planillas de cotización, certificados de nacimiento y otros documentos contractuales necesarios para efectuar la validación, los que se compararon con la información contenida en los archivos maestros secundarios de verificación deuda.

---

[1] Muestra proporcionada por la Unidad de Estadísticas y Datos.

Las isapres a fiscalizar por este Subdepartamento son: Consalud-Cruz Blanca-Colmena-Nueva Masvida-Esencial e Isalud.

Los campos a validar, con la información aportada por cada aseguradora, son los siguientes:

| CAMPO | ORIGEN | ACCIÓN |
|---|---|---|
| Total beneficiarios | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Tipo de plan | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Identificación plan | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Código tabla de factores | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| RUT que aporta | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Precio Base Plan Complementario | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Sumatoria Factores de Riesgo Actuales | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Precio GES | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Prima Menores de 2 años | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Beneficio adicional | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Cotización Pactada Actual | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Cotización Pactada Final | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Renta Imponible planilla | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Cotización Legal planilla | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |
| Cotización pagada planilla | FUN | COMPLETA FISCALIZACIÓN |

Por último, para llevar a cabo la citada fiscalización, se formaron tres equipos, a saber:

| EQUIPO DE FISCALIZACIÓN | INTEGRANTES | ISAPRE |
|---|---|---|
| [redacted] | | |

## RESULTADOS EN LA AUTENTICACIÓN

Del análisis realizado se determinó que, para la muestra examinada, equivalente a 384 casos, el 69,01% no presentó diferencias respecto del documento contractual respectivo.

Por otra parte, se observó que se encontraron, 77 casos, correspondiente a un 19,79% de la muestra examinada, que presentó diferencias entre lo informado en el Archivo Maestro secundario de verificación deuda, diciembre 2022 a agosto 2024 (Circular IF/N°470) y la información contractual revisada, lo que genera diferencias en los montos de las "Cotizaciones a Restituir". Dichas diferencias se observan, para 1 caso, en los campos "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos FUN", "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final"; 1 caso en los campos "Sumatoria de Factores de Riesgos Actuales" y "Cotización Pactada Actual"; 6 casos en donde la diferencia se da en los campos "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos", "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final; 17 casos con discrepancias en los campos "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos" y "Cotización Pactada Final", mientras que, en los 51 casos restantes, se identificaron diferencias en los campos "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final".

Consultada la Isapre, respecto a las principales diferencias detectadas señaló que, respecto a los 51 casos en la mayoría corresponden a personas que se encontraban desafiliadas para el periodo de revisión y que, en estos casos, solo se refleja el valor de los factores y del plan, en el Archivo Maestro.

Por otra parte, en 43 casos, es decir, un 11,2% de la muestra, si bien se detectaron diferencias, estás no afectan el monto a restituir. Dichas diferencias se presentan entre la información reportada en el Archivo Maestro secundario de verificación deuda, diciembre 2022 a agosto 2024 (Circular IF/N°470), versus los FUN vigentes en cada periodo analizado. Las diferencias corresponden a situaciones especiales, que fueron analizadas y aclaradas por la Isapre, o diferencias que no afectan el cálculo de la deuda.

Lo anterior, así como otras situaciones observadas, serán evaluadas y representadas a la Isapre a través de instrucciones, en caso que corresponda. Los casos con observaciones se detallan en la sección "Hallazgos" de este Informe.

## HALLAZGOS

| Detalle | N° de Casos | % |
|---|---|---|
| **Casos sin observaciones** | **265** | **69,01%** |
| **Casos observados que afectan el monto a restituir** | **77** | **19,79%** |
| - Diferencias en los campos "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos FUN", "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final" | 1 | 0,26% |
| - Diferencias en los campos "Sumatoria de Factores de Riesgos Actuales" y "Cotización Pactada Actual" | 1 | 0,26% |
| - Discrepancias "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos", "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final" | 6 | 1,56% |
| - Discrepancias campos "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos" y "Cotización Pactada Final" | 17 | 4,43% |
| - Discrepancias campos "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final" | 51 | 13,28% |
| **Casos observados que no afectan el monto a restituir** | **43** | **11,2%** |
| - Discrepancias en el campo "Tipo de Plan" | 5 | 1,30% |
| - Discrepancias en el campo "Identificación Tipo de Plan" y "Código Tabla de Factores" | 2 | 0,52% |
| - Discrepancias en el campo "Código Tabla de Factores" | 2 | 0,52% |
| - Inconsistencias sólo en el campo "Cotización Pactada Final" | 34 | 8,85% |
| **TOTAL MUESTRA** | **384** | **100%** |

De la revisión realizada se observaron los siguientes hallazgos:

**Hallazgos que afectan el monto a restituir**:

1) En un caso se observó discrepancia en los campos, "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos FUN", "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final", el detalle es el siguiente:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos FUN | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | | |

2) En un caso se observó discrepancias en el campo "Sumatoria de Factores de Riesgos Actuales" y "Cotización Pactada Actual"", el detalle es el siguiente:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgo Actuales Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgo Actuales FUN | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

3) Se observaron discrepancias en 6 casos en el campo "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos", "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final", el detalle es el siguiente:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos FUN | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observación Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | | | |

[redacted]

4) Se observaron discrepancias en 17 casos, en los campos "Sumatoria Factores de Riesgo Nuevos" y "Cotización Pactada Final", el detalle es el siguiente:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

debe justificar la diferencia.

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos Cir. 470 | Sumatoria Factores de Riesgos Nuevos FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | circular IF N°5. Importante indicar que en caso que corresponda factor 0, se asigna ese valor para el cálculo de restitución de acuerdo a anexo de Circ 470. (en este caso de todas maneras no corresponde 0 debido a que para este periodo de inf, la carga ya tiene más de 2 años) | menores a 2 años a diciembre de 2022, se suspenderá su cobro. La Isapre debe justificar la diferencia. |

Respecto a la justificación de la Isapre con las cargas menores de 2 años, donde explica en algunos casos que, "de acuerdo a lo indicado en la construcción de M5, para este campo (20) se utiliza el factor que debe tener la persona beneficiaria de acuerdo a la TFU (Tabla de Factores Única) definida en circular IF N°5. Importante indicar que en caso que corresponda factor 0, se asigna ese valor para el cálculo de restitución de acuerdo a anexo de Circ 470. (en este caso de todas maneras no corresponde 0 debido a que para este periodo de inf, la carga ya tiene más de 2 años)". Sin embargo, para la evaluación de la edad de los beneficiarios se consideró como fecha el mes de abril del año 2020, y respecto a la suspensión de cobro de las cargas nonatas y menores de 2 años de edad, en la Circular 455, se expone lo siguiente: "En concordancia con lo resuelto por la Corte Suprema, las isapres deberán suspender el cobro del precio por las cargas nonatas y menores de dos años de edad para el cálculo del precio final de los planes de salud, desde las cotizaciones que corresponden a la remuneración del mes de diciembre de 2022.Lo anterior, sin perjuicio del cobro del precio GES correspondiente. Esta regla se aplicará tanto para las cargas que se encontraban incorporadas a los planes de salud, a diciembre de 2022, como a las que se incorporaron con posterioridad a esas fechas".

5) Se observaron discrepancias en 51 casos, en los campos "Cotización Pactada Actual" y "Cotización Pactada Final", el detalle es el siguiente:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Actual Cir. 470 | Cotización Pactada Actual FUN | Cotización Pactada Final Cir. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observaciones Isapre Colmena | Observaciones SIS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | | | |

**<u>Hallazgos que no afectan el monto a restituir</u>**:

1) Se observaron 5 casos con discrepancias en el campo "Tipo de Plan", los que detallan en la siguiente tabla.

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total beneficiarios | Tipo de plan Circ. 470 | Tipo de Plan FUN |
|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | |

De acuerdo a lo descrito en la tabla precedente, dichas inconsistencias no repercuten en el precio final cobrado.

2) Se observaron 2 casos con discrepancias en los campos "Identificación Tipo de Plan" y "Código Tabla de Factores"", los que detallan en la siguiente tabla:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total beneficiarios | Identificación Plan Circ. 470 | Identificación Plan FUN | Código tabla de factores | Código tabla de factores |
|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | | |

De acuerdo a lo mencionado, dichas diferencias solo se observan a nivel de respaldo de FUN, pero no repercuten al momento de calcular el monto a restituir.

3) Se identificaron diferencias en 2 casos en los campos "Código Tabla de Factores", donde se observan las siguientes casuísticas:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total beneficiarios | Código Table de Factores Circ. 470 | Código Tabla de Factores FUN |
|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | |

4) Se observan 34 casos con inconsistencias en el campo "Cotización Pactada Final", los casos identificados se detallan en la siguiente tabla:

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Final Circ. 470 | Cotización Pactada Final FUN | Observación Isapre Colmena |
|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Final **Circ. 470** | Cotización Pactada Final FUN | Observación Isapre Colmena |
|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Final **Circ. 470** | Cotización Pactada Final FUN | Observación Isapre Colmena |
|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | |

| Fecha rem. | RUT Cotizante | Total Benef. | Cotización Pactada Final **Circ. 470** | Cotización Pactada Final FUN | Observación Isapre Colmena |
|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | | | | | |

**Observaciones adicionales:**

1) Se observaron que existen planes que se identifican como "Tipo de Plan" igual a E1. Al consultar a la Isapre, esta indica que dicha sigla corresponde a Plan Grupal, sin embargo, en FUN la sigla que corresponde a Grupal es la letra G. A continuación, se muestra un ejemplo del cotizante [redacted]

| TIPO DE PLAN<br>I - Individual, G-Grupal, C-Individual Compensado | E1 | CODIGO PLAN<br>2790 | | IDENTIFICACION DEL PLAN<br>BU CLASSIC 4915 |
|---|---|---|---|---|
| RENUNCIA EXCEDENTES<br>1 - Si, 2 - No | 1 | NUMERO DE PREPAGOS | | CONVENIO PAGO<br>1 - Cuenta corriente, 2 - Tarjeta Crédito |

2) Se observaron casos en el Histórico FUN donde aparecen notificaciones Tipo "333", al consultar a la Isapre, esta indica que utilizan esta nomenclatura para los casos donde el beneficiario se desafilia de forma voluntaria, ya que la notificación Tipo 2, la utilizan cuando la Isapre desafilia al beneficiario.

3) Se observaron casos en el periodo de revisión donde el cotizante se encontraba desafiliado o con deuda de cotizaciones por lo cual, se solicitó un periodo de remuneración distinto. También se incluyen casos donde faltaron cotizaciones. Los 50 casos son los siguientes:

| Período de información | Fecha remuneración | RUT Cotizante | Observaciones |
|---|---|---|---|
| [redacted] | | | |

| Período de información | Fecha remuneración | RUT Cotizante | Observaciones |
| --- | --- | --- | --- |
| [redacted] | | | |

| Período de información | Fecha remuneración | RUT Cotizante | Observaciones |
|---|---|---|---|
| [redacted] | | | |

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Subdepto. de Fiscalización de Beneficios

**Sandra Armijo Quevedo**
**Jefa Subdepartamento Fiscalización de Beneficios**

CRN/CMR
TT
Reg. Nº 588/2024
Distribución:
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Subdepartamento de Fiscalización Financiera
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios