



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 98**

**SANTIAGO, 19 FEB. 2016**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Título XV del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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 ejercicio de dicha facultad se fiscalizó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., el día 15 de junio de 2015, con el objeto de revisar las redes de prestadores CAEC informadas por dicha institución en su página web y en la extranet de esta Superintendencia, constatándose, entre otras irregularidades, inconsistencias en la información registrada en una y otra de las mencionadas plataformas, a saber:
  - a) Un prestador figuraba registrado en la página web de la Isapre para las redes de atención G, H, M y L, pero no en la extranet de esta Superintendencia.
  - b) Un prestador estaba registrado en la red G, L y M en la extranet de este Organismo, pero en la página web de la Isapre no registraba información en la red G.
  - c) Un prestador figuraba registrado en la red H y M en la extranet de esta Superintendencia, pero en la página web de la Isapre aparecía en esas redes y además en la red L.
  - d) Un prestador registraba información de la red H, L y M en la extranet de este Organismo, pero en la página web de la Isapre, la red G contenía información sobre este prestador.
3. Que, al respecto, cabe recordar que en virtud de lo dispuesto en el punto 2.1.2 del Título XV del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, las isapres tienen la obligación de mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" que se contiene en la red privada Extranet del portal web de la Superintendencia de Salud, ingresando, modificando o eliminando el convenio con el prestador respectivo, a más tardar el día hábil anterior, a aquel en que entre en vigencia la respectiva modificación.

Por su parte, el punto 3.1 de ese mismo Título, señala que la Red CAEC actualizada, esto es, los prestadores individuales e institucionales, y dentro de estos últimos, los prestadores individuales que forman parte del convenio, deberá estar permanentemente a disposición de los afiliados y beneficiarios en la página web y en las agencias de la Isapre.

4. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 3649, de 30 de junio de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "No mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de

Prestadores Convenidos" contenida en la red privada Extranet del Portal Web de la Superintendencia de Salud y/o la página web de la Isapre, incorporando antecedentes inconsistentes entre ambos medios de información, contraviniendo lo establecido al efecto en los numerandos 2.1.2 y 3.1 del Título XV, del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información".

5. Que en sus descargos presentados con fecha 14 de julio de 2015, la Isapre, en síntesis, reconoce las inconsistencias y señala que procedió a homologar la información de ambas fuentes. Además, señala que la mayor parte de las inconsistencias dicen relación con la información registrada en la extranet de esta Superintendencia, y no en el sitio web de la Isapre, por lo que no se causó perjuicio a los afiliados. Asimismo, arguye que el problema detectado es de orden administrativo, que ya se efectuaron en la extranet de este Organismo las debidas correcciones, y que se adoptaron las medidas internas para evitar que dichas diferencias se vuelvan a producir a futuro.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados en tiempo y forma los descargos, y que sean tomados en consideración al momento de evaluar y decidir las acciones que correspondan.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que la Isapre reconoce en su presentación las inconsistencias que motivaron la formulación del cargo en su contra, alegando que se trató de un problema de orden administrativo, que afectó principalmente a la información registrada en la extranet de esta Superintendencia, y no se produjo perjuicio alguno a los afiliados.
7. Que, al respecto, hay que tener presente que constituye una obligación permanente de las Isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.
8. Que, además cabe señalar que el artículo 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, no establece como requisito sine qua non para sancionar a una Isapre, el hecho que la irregularidad de que se trata, haya causado perjuicio a los beneficiarios.
9. Que, en todo caso, para los efectos de informarse respecto de los prestadores de la red CAEC correspondientes a la Isapre a la que se encuentran adscritos, los cotizantes y beneficiarios pueden utilizar cualquiera de las dos vías, esto es, el sitio web de la Isapre o el "Servicio de información sobre la Red de Prestadores para Cobertura Adicional por Enfermedades Catastróficas (CAEC) de su Isapre", disponible en el portal web de esta Superintendencia, de tal manera que es fundamental que la información contenida en ambos medios sea consistente entre sí, pudiendo verse afectados los derechos de los afiliados y beneficiarios por una incorrecta información en cuanto a la red CAEC que les corresponde.
10. Que, además, cabe hacer presente que con anterioridad, mediante Oficio Ord. IF/N° 5467, de 30 de julio de 2014, ya se le había observado la misma irregularidad a la Isapre, impartiéndosele instrucciones y formulándosele un cargo por ello, lo que le acarreó una multa de 150 UF, aplicada por Resolución Exenta IF/N° 419, de 25 de noviembre de 2015.
11. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran eximirla de responsabilidad respecto de la irregularidad que se le reprocha.
12. 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"*.

13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la entidad y naturaleza de la señalada infracción, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 200 UF.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por no mantener actualizada la información de su Red de Prestadores CAEC en la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" de la red privada extranet del portal web de la Superintendencia de Salud, en relación con lo informado en el sitio web de dicha Isapre, incorporando antecedentes inconsistentes entre dichos medios de información.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
*Nydia Contardo*  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*[Signature]*  
MPA/LLB/EPL  
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-43-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 98 del 19 de febrero de 2016, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 22 de febrero de 2016

  
Sra. Lorena Argomedo Díaz  
MINISTRO DE FE

