



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 256

SANTIAGO, 24 MAY 2018

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Circular IF/N° 15, de 6 de febrero de 2006, que imparte instrucciones para la transmisión de información y remisión de los Archivos Maestros de Información que los seguros envían a esta Superintendencia; el Oficio Circular IF/N° 23, de 27 de diciembre de 2016, que emitió Anexo para Completar el Campo (18) "Código Prestación" del Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas; el Título V "Prestaciones de salud" del Capítulo II "Archivos Maestros" 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 Exenta SS/N° 182, de 12 de febrero 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, mediante Oficio Circular IF/N° 17, de 22 de junio de 2016, se actualizaron las instrucciones relativas a la información que las isapres deben proporcionar para la fiscalización y control de las GES (Garantías Explícitas en Salud), conforme a las nuevas disposiciones del Decreto Supremo N° 3, de 27 de enero de 2016, que aprobó las GES correspondientes al período 2016-2019, y que fue objeto de algunas rectificaciones por parte del Decreto Supremo N° 21, de 2 de junio de 2016.
3. Que, con motivo de consultas y observaciones formuladas por las isapres en relación con instrucciones impartidas en el citado Oficio Circular, esta Superintendencia dispuso, a través del Oficio Circular IF/N° 23, de 27 de diciembre de 2016, la emisión de un "Anexo para completar el campo (18) "Código Prestación" del Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas", por medio del cual las isapres debían informar, a contar del mes de enero de 2017, con fecha de entrega 20 de febrero de 2017, todas aquellas prestaciones relacionadas con las GES, en conformidad a las instrucciones contenidas en el Título V "Prestaciones de Salud" (Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas), del Capítulo II, del Compendio de Información.
4. Que, además, en el mismo Oficio Circular IF/N° 23, de 2016, se instruyó a las isapres que los Archivos Maestros de Prestaciones correspondientes al segundo semestre de 2016 (respecto de los cuales esta Superintendencia había dispuesto transitoriamente, no informar las prestaciones asociadas a eventos GES carentes de código, en el Anexo N° 6 "Codificación de Intervención Sanitaria y Grupo de Prestaciones), debían ser reprocesados de acuerdo a la codificación contenida en este Oficio Circular, y ser remitidos el día 20 de marzo de 2017, junto con la información correspondiente al mes de febrero de 2017.
5. Que, todas las isapres cumplieron con la entrega en tiempo y forma de la información solicitada, excepto la Isapre Colmena Golden Cross S.A., toda vez que en el reproceso de los Archivos Maestro de Prestaciones del segundo semestre de 2016, y en la información correspondiente a los meses de enero y febrero de 2017, que había remitido el día 20 de marzo de 2017, se detectaron inconsistencias que obligaron a solicitar a la Isapre un segundo reproceso de la información, el que fue remitido por ésta el día 17 de abril de 2017, pero que presentó omisiones en cuanto a los nuevos

códigos GES de los Grupos de Prestaciones Principales (GPP), registrándose en su lugar códigos de prestaciones del Arancel del FONASA MLE, por lo que fue necesario que la Isapre efectuara un tercer y último reproceso, el que fue enviado el día 3 de agosto de 2017.

6. Que, por otro lado, se detectaron inconsistencias en cuanto a la cantidad de registros informados en cada uno de los tres reprocesos enviados, respecto de los datos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2016, situación que hacía presumir que los registros habrían sido "recortados". En efecto, respecto de noviembre de 2016, en el primer reproceso se informó 901.162 registros; en el segundo, 788.571 y en el último, 900.848; y en relación con diciembre de 2016, en el primero se informó 835.347 registros; en el segundo, 719.891, y en el último, 835.039.
7. Que, producto de los incumplimientos detectados y mediante el Ord. IF/N° 1664, de 10 de octubre de 2017, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:

"1) Incumplimiento de la instrucción impartida mediante Oficio Circular IF/N°23, de fecha 27 de Diciembre de 2016, mediante el cual se debían informar a contar del mes de enero de 2017 -fecha de entrega 20 de febrero de 2017- todas aquellas prestaciones relacionadas con las GES, en conformidad a las instrucciones contenidas en el Título V "Prestaciones de Salud" (Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas), del Capítulo II, del Compendio de Información, complementada mediante correo electrónico de fecha 7 de marzo de 2017, en orden a hacer entrega, a más tardar el día 20 de marzo de 2017, de la información relativa a los nuevos códigos de Grupos de Prestaciones Principales (GPP) del actual Decreto Supremo GES 80 correspondientes al segundo semestre del año 2016, junto con la información correspondiente al mes de febrero del año 2017".

"2. Entrega de información inconsistente en lo que dice relación a las Prestaciones GES del segundo semestre del año 2016 y de los meses de enero y febrero del año 2017, por la incorporación de nuevos códigos de Grupos de Prestaciones Principales (GPP) del actual Decreto Supremo GES 80 del año 2016".

8. Que, en sus descargos prestados con fecha 25 de octubre de 2017, la Isapre expone, en relación con el primer cargo, que el día 20 de marzo de 2017 envió los reprocesos de prestaciones bonificadas correspondientes a los meses de junio de 2016 a febrero de 2017, pero que posteriormente, el día 11 de abril de 2017, un profesional de esta Superintendencia le informó vía correo electrónico, que se había detectado una disminución en la cantidad de consultas médicas, en relación con las informadas en el 2015, situación que debía ser corregida.

Agrega que efectuado el análisis por parte de la Isapre, se determinó que la inconsistencia se había producido como consecuencia de haberse utilizado codificación no vigente, por lo que se procedió a corregir y reprocesar los archivos, los que fueron enviados el día 17 de abril de 2017.

Sin embargo, relata que el día 27 de julio de 2017, desde esta Superintendencia, se solicitó a la Isapre el envío de los comprobantes de aceptación de los archivos maestros reprocesados en abril (adjunta copia de correo electrónico y comprobantes), y al día siguiente, se le informó que el proceso de extracción de los archivos presentaba problemas con la codificación de las canastas GES, por lo que se le pidió que analizara esta situación.

Al respecto, señala que producto del análisis efectuado por la Isapre, se detectó un error en el código del proceso que genera los datos, inconsistencia que fue corregida y el día 3 de agosto de 2017 se envió el reproceso de los archivos corregido.

En cuanto al segundo cargo, la Isapre reitera lo expuesto anteriormente, en orden a que la inconsistencia de información en el primer reproceso enviado, se originó en la utilización errónea de códigos no vigentes, y que las omisiones observadas en el segundo reproceso, se debieron a la ausencia de una parte del código fuente de los procesos que generan la información.

Por último, en cuanto a las inconsistencias en las cantidades de registros informados, respecto de los períodos noviembre y diciembre de 2016, hace presente que la cantidad de registros informados en el envío de 3 de agosto de 2017 es consistente con la del envío de 20 de marzo de 2017, por lo que niega categóricamente que haya existido un "recorte" de archivos, y además, sostiene que la información de dichos períodos enviada el 17 de abril de 2017, se generó en base a datos no actualizados.

Conforme lo expuesto, solicita tener por formulados descargos, que sean tomados en consideración, concluyendo en definitiva que no corresponde aplicar sanción, o, en caso contrario, que se aplique la de menor cuantía que sea posible.

9. Que, analizados los descargos formulados por la Isapre, se concluye que ésta no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximir la de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas, limitándose a hacer un relato de cómo fueron sucediendo los hechos y en particular, de la forma cómo se detectaron las inconsistencias u omisiones en los reprocesos de información enviados el 20 de marzo de 2017 y el 17 de abril de 2017.
10. Que, es más, la Isapre reconoce expresamente las infracciones reprochadas, al expresar que las inconsistencias de información en el primer reproceso enviado, se debieron a que en su generación se utilizaron por error, códigos no vigentes, y que las omisiones respecto a los nuevos códigos, en el segundo reproceso enviado, se produjeron por la ausencia de una parte del código fuente, en los procesos que generaron la información.
11. Que, en relación con lo anterior, es necesario hacer 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, instrucciones que se le impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores o insuficiencias 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 hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.
12. Que, en cuanto al tiempo transcurrido entre el envío de los reprocesos y la detección de las inconsistencias u omisiones que afectaban a la información, es menester recordar que, de conformidad con la Circular IF/Nº 15, de 2006 (cuyas instrucciones se encuentran incorporadas al Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia), los archivos maestros que se envían a esta Superintendencia, son sometidos a dos procesos de validación formal para poder ser aceptados como validados.

El primero, denominado validación de datos o validación automática, es un proceso de verificación automático, efectuado por el servidor de esta Superintendencia, el que aplica un algoritmo de validación de datos inmediato, y emite un informe de validación, que indica si el archivo tuvo una transmisión exitosa, o si fue rechazado por errores de formato, o porque el porcentaje de error admisible fue superado.

El segundo, denominado validación contenido experto o validación de consistencia, es un proceso de revisión en el que profesionales de esta Superintendencia, efectúan un análisis muestral de los datos, aplicando pautas de validación de consistencia, que permitan concluir sobre la razonabilidad de los datos consignados en el archivo, pudiendo resultar el rechazo del archivo y la necesidad de que sea reprocesado, si es que no tiene un grado de consistencia aceptable.

13. Que, por lo tanto, la circunstancia que en cada oportunidad los archivos reprocesados hayan pasado el filtro de la validación de datos o validación automática, porque sus inconsistencias no superaron un determinado porcentaje de error admisible, de ninguna manera implicaba, ni podía hacer suponer a la Isapre, que dichos archivos habían sido validados o aceptados de manera definitiva, y que no podían ser objeto

de rechazo por inconsistencias detectadas con posterioridad, en el proceso de validación contenido experto.

14. Que, por último, en lo que atañe a la inconsistencia en la cantidad de registros informados en cada uno de los tres reprocesos enviados (respecto de los datos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2016), se hace presente que los errores y omisiones reconocidos por la Isapre en sus descargos, permiten explicar dicha inconsistencia, por lo que se acoge su alegación en el sentido que no existió un "recorte" de archivos, en el origen de esta variación significativa.
15. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, no existen antecedentes que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de las irregularidades observadas, salvo en cuanto ha quedado descartado el presunto "recorte" de registros en el origen de una de las inconsistencias detectadas.
16. Que, el inciso 1º 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 2º 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"*.

17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, que implicaron la entrega de información inconsistente a esta Superintendencia, así como el incumplimiento de lo instruido en el Oficio Circular IF/Nº 23, de 2016, en orden a reprocesar y entregar los Archivos Maestros de Prestaciones del segundo semestre de 2016, de acuerdo con los nuevos códigos de Grupos de Prestaciones Principales (GPP), conjuntamente con la información correspondiente al mes de febrero del año 2017; esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 250 UF.
18. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento) por entrega de información inconsistente a esta Superintendencia, y por incumplimiento de lo instruido en el Oficio Circular IF/Nº 23, de 2016, en orden a reprocesar y entregar los Archivos Maestros de Prestaciones del segundo semestre de 2016, de acuerdo con los nuevos códigos de Grupos de Prestaciones Principales (GPP), conjuntamente con la información correspondiente al mes de febrero del año 2017.
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 Nº 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-34-2017).

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

3. 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 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma
4. 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,**



**ANA MARÍA ANDRADE WARINKEN**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

DDS/LLB/EPL  
DISTRIBUCIÓN:

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

I-34-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 256 del 24 de mayo de 2018, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 25 de mayo de 2018



Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE