



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

661

SANTIAGO, 11 2 JUL. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y la Resolución TRA N° 882/35/2018, de 19.11.2018, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

I.- Que, mediante la Circular IF/N°325, de 18 de febrero de 2019, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud complementó las instrucciones relativas a las comunicaciones de hechos relevantes que deben informar las isapres a esta Superintendencia de Salud, con el objeto de precisar aspectos sobre éstos, tales como su definición, procedimientos de información, contenido de la comunicación e incluir nuevas materias obligatorias de informar, a fin de contar con mayores herramientas por parte de este Organismo para el debido cumplimiento de sus funciones.

II.- Que Isapre Consalud S.A. interpuso ante esta Intendencia un recurso de reposición en contra de la Circular IF/N° 325, solicitando que las normas contenidas en ella sean dejadas sin efecto o modificadas según lo que indica en su presentación y que para el improbable evento de no acceder a lo solicitado se sirva tener por interpuesto recurso jerárquico.

En primer lugar, en el numerando I del recurso, la Isapre reproduce el texto "refundido" de la primera parte de la Circular ya citada, para luego hacer observaciones generales y preliminares a dicho texto y, posteriormente, se refiere a algunos aspectos puntuales de los nuevos hechos relevantes que se han agregado y que esa Isapre objeta y cuestiona.

En relación a las observaciones generales, especificadas en el numerando III, la recurrente señala que se agregan nuevos hechos obligatorios de informar que no cumplen con la definición de "hecho relevante", ni con el objetivo ni propósito que establece la Ley de Isapres ni la normativa sobre la naturaleza de éstos.

Por otra parte, manifiesta que se establece la obligación de publicar todos los hechos calificados como relevantes, en la web de la isapre, sin que se especifique el objetivo de aquello, haciendo presente que hay hechos contenidos en la nueva normativa que son comunicados a la Superintendencia a través de otros medios y que se incorporan hechos que contienen información que puede afectar gravemente normas de libre competencia y hacer incurrir a la isapre en infracción de dicha normativa.

En dicho sentido, indica que la nueva normativa obliga a que los hechos relevantes deban ser acompañados por los documentos que sustentan la información revelada, en circunstancias que la Superintendencia puede solicitarla cuando lo estime necesario para el ejercicio de sus labores de fiscalización.

A continuación, la recurrente señala que se elimina la facultad exclusiva que tiene la administración y dirección de la isapre para calificar si un hecho, circunstancia o antecedente reúne las características para ser considerado relevante.

Luego, advierte que hay hechos sobre los cuales resulta imposible informar en un plazo tan breve de 2 días, especialmente cuando se requiere que se adicione documentos, y menciona ejemplos de ello.

En el numerando IV de su recurso, la Isapre objeta los siguientes hechos relevantes, contenidos en el Anexo de la Circular recurrida.

En materia de la gestión administrativa:

Respecto al número 1, manifiesta la Isapre que el exigir que se informe como hecho relevante cambios en quienes tienen poderes de representación ante otros organismos, podría significar que se debe informar todo tipo de funcionarios de la isapre que tengan dichos poderes y que no es posible enviar conjuntamente con la información del nombramiento, el documento que la respalda.

En relación al número 2, señala la recurrente que los informes de auditoría están siempre a disposición de la Superintendencia y no es necesario publicarlos.

Sobre el número 4, indica la Isapre que el cambio en los jefes de sucursales y encargados GES por agencia no es un hecho relevante que tenga que ser informado ni menos publicado en la web, precisando que no se encuentra obligada a tener funcionarios encargados específicamente del tema GES en cada agencia.

Acerca del número 5, sobre la identificación y modificación del representante de la Isapre que tiene como objeto responder requerimientos de información de esta Superintendencia para el área de fiscalización, reclamos y atención de personas, manifiesta la Institución que éste no es un hecho relevante y se puede informar a este Organismo a través de otros medios y no mediante esta normativa.

Respecto a los números 7 "Cambio en los auditores externos" y 8 "Junta ordinaria y extraordinaria de accionistas", señala la recurrente que esta información está a disposición de la Superintendencia, por lo que no necesita estar incluida en la normativa de los hechos relevantes y ser publicada para conocimiento del público en general.

En materia de la gestión operativa:

Sobre el número 1, indica la Isapre que ya existe en la normativa vigente la regulación de la modificación o el término de convenios con prestadores cerrados o preferentes, razón por la que no es necesario incorporarlo.

Acerca del número 2, manifiesta la Isapre que el acuerdo de dar inicio a la modificación de planes grupales se trata de un tema comercial que no le interesa al mercado y por lo mismo no debe ser informado ni publicado y que, por el contrario, es un elemento que puede perjudicar a la Institución al tomar conocimiento la competencia.

En lo que concierne al número 3, indica la recurrente que la introducción, modificación y/o discontinuidad de líneas de planes de salud tiene su propia normativa de comunicación, que no es un hecho relevante para la industria y el mercado y que también hay un tema de competencia que se afecta.

Respecto al número 4, señala la Isapre que se requeriría de una explicación sobre lo que se debe entender por una disminución significativa de la cartera de la Isapre.

Sobre el número 5, alega la recurrente que los cambios en la Red de prestadores GES, CAEC y GES-CAEC tiene su propia normativa de comunicación y que no es un hecho relevante para la industria y el mercado.

En relación al número 7, afirma la Institución que los cambios en las modalidades para acceder a los beneficios no es un hecho relevante, ya que no afecta a todos los afiliados y ni siquiera en muchos casos a un número significativo de ellos.

En lo que se refiere a los reprocesos masivos producto de errores en el otorgamiento de beneficios que sean detectados por la Institución, contenido en el número 8, solicita la Isapre una explicación.

Acerca del número 9, indica la Isapre que puede no enterarse de la ocurrencia de cualquier siniestro que perjudique a un prestador con el que tiene convenio y que afecte en el otorgamiento de beneficios pactados con sus beneficiarios y que no es posible imponer una obligación que depende de un tercero.

Con respecto al número 10, manifiesta la recurrente que no se explica lo relevante de informar la suscripción, modificación y término de contratos de servicios externalizados si no se está afectando a los afiliados, por lo que a éstos no les interesaría y que tampoco corresponde publicitar contratos estratégicos, ya que se trasgrede la reserva de la negociación y afecta la competencia.

Sobre el número 11, señala la Institución que las caídas en sus sistemas informáticos son eventuales y transitorias en su duración, por lo que resultaría imposible cumplir con una normativa que impone plazos para avisar y comunicar a todo el mercado, agregando que queda a discrecionalidad de la Superintendencia determinar que un evento que puede durar minutos afectó la tramitación y obtención de beneficios.

Referente al número 12, indica que los problemas de funcionamiento o caídas de sistemas informáticos de entidades externas, son eventuales y transitorias en su duración, lo que significa que resulta imposible cumplir con una normativa cuyo hecho depende de un tercero y del aviso que pueda dar del evento ocurrido y que, además, se impone plazos para avisar y comunicar a los afiliados, quienes generalmente no se ven afectados por este evento, por ser muy breve. Manifiesta que queda a discrecionalidad de la Superintendencia determinar que un evento que puede durar minutos, afectó la tramitación y obtención de beneficios como la emisión de órdenes de atención o la atención en farmacias en convenio para el uso de excedentes.

Sobre el número 13, "Problemas de funcionamiento o caídas del sitio web de la Isapre, que impidan el normal acceso a la información publicada y la realización de las transacciones habituales a través de dicho canal", la Isapre expone el mismo argumento que para el hecho señalado en el número 11 anterior.

En relación a los procesos de negociación colectiva, huelga o paro que se verifiquen en cualquiera de los prestadores en convenio y/o asociados a sus planes de salud, contenido en el número 16, indica la recurrente que este hecho es muy difícil de detectar si no es el propio prestador el que avisa, por lo que no se puede imponer a la Isapre esta obligación de informar.

En materia de la gestión económica-financiera:

La Isapre objeta en primer lugar los números 10 "Las ofertas, negociaciones, transformaciones de la sociedad o transacciones que afecten a la isapre o al controlador de la misma" y 11 "Las ofertas, negociaciones o transacciones relacionadas al cambio de propiedad y control que involucren al(los) controlador(es) del accionista mayoritario de la isapre", dado que los conceptos que se utilizan son muy amplios y que no se puede imponer esta obligación cuyo origen depende de un tercero.

En lo relativo a los pagos de multas y sanciones a la Superintendencia de Salud y a otros Organismos, contenido en el número 14, manifiesta que éste se trata de un hecho que ya es conocido por la Superintendencia y que se publica en la actualidad en la página

web de este Organismo. Finalmente, señala que no se cumple con los objetivos de un hecho relevante. Añade que respecto de "Otros Organismos", sin duda que tampoco se cumpliría con la finalidad de un hecho relevante estar comunicando y publicando multas que puedan aplicar las inspecciones del trabajo, municipalidades, etc.

Sobre el número 15, expone la recurrente que las regulaciones son las que provienen en su gran mayoría desde esta Superintendencia y, por lo tanto, este Organismo antes de dictarlas ha debido considerar los efectos que se producen en las isapres.

Respecto al número 21, indica la Isapre que los acuerdos sobre dividendos y su distribución se adoptan generalmente en las juntas de accionistas, cuyas actas están a disposición de la Superintendencia para fines de control, sin que sea un hecho relevante el tener que informarlo ni publicarlo al mercado.

Acerca del número 26, argumenta la Institución que la aprobación del presupuesto es un acuerdo de directorio, cuyas actas están a disposición de la Superintendencia. Además, precisa que este Organismo toma conocimiento del estado financiero de la Isapre a través de la FEFI, sin perjuicio de las fiscalizaciones que realiza periódicamente. Por eso, concluye que no es un hecho relevante el tener que informarlo ni publicarlo al mercado.

En relación al número 27, plantea la Isapre que las transacciones con personas relacionadas deberían ser significativas y no habituales.

Respecto al número 28, que se refiere a la suscripción o renegociación de créditos, señala la recurrente, al igual que sobre el hecho objetado anteriormente, que deberían ser significativas y no habituales; de lo contrario se estarían informando y publicando operaciones que no afectan ni a la Isapre ni a los afiliados, como tampoco a los fines de control de esta Superintendencia.

Sobre el número 29, "Comunicaciones con sus auditores externos sobre el examen de los estados financieros y cartas de control", manifiesta la Institución que esta información se envía a la Superintendencia y que durante la revisión que hacen dichos auditores hay mucha comunicación para pedir antecedentes y no por ello lo transforma en un hecho relevante y que deba ser dado a conocer al público.

Acerca del párrafo señalado al final de la letra C) del Anexo, hace presente la Isapre que los conceptos de "carácter significativo e importante" debieran estar incluidos en muchos, sino en casi todos los temas tratados en la normativa y que no es suficiente que quede como párrafo independiente.

A continuación, respecto de la última parte del párrafo, señala que resulta incomprensible que se deba informar al público que existe una situación eventual, que no puede ser cuantificada en monto, que se desconoce el impacto, o que se trata de un hecho de magnitudes incalculables sobre la cual se desconocen sus efectos. Precisa que el resultado de la publicación de una información de esta naturaleza podría ser de

extrema gravedad para la Isapre y el sistema, sin considerar que en definitiva puede tratarse de un hecho que no tenía la trascendencia que se pudo haber estimado inicialmente.

En materia de Estatutos y Gestión Corporativa:

En relación al número 2, señala la Isapre que hay políticas corporativas que por su naturaleza tienen información de carácter reservado o confidencial y que no debe ser conocida por la competencia, lo que hace necesario que no se publiquen en la web, añadiendo que siempre están a disposición de la Superintendencia.

Sobre el número 3, que se refiere a los conflictos de interés o inhabilitaciones que sean declarados por accionistas, directores, gerentes de la isapre, ya sea con empresas externas, del holding o familiares, argumenta la recurrente que la normativa sólo establece un tipo de inhabilitaciones y esta nueva obligación es amplia y puede incluir materias que no tienen relación con aquellas que debe fiscalizar la Superintendencia. Finalmente, indica que la competencia no tiene por qué conocer los eventuales conflictos de interés o inhabilitaciones de estas personas.

III.- Que las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. interpusieron ante esta Intendencia sendos recursos de reposición, en los mismos términos, en contra de la Circular IF/Nº 325, solicitando se acojan dichos recursos en todas sus partes y en definitiva se deje sin efecto la referida Circular, de conformidad a los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación se exponen.

En el primer otrosí ambas Isapres, en subsidio, interponen recurso jerárquico en contra de la citada Circular IF/Nº 325.

En el número 1 de lo principal, manifiestan ambas Isapres que la Circular impugnada modifica la definición de hecho relevante, señalando que se elimina el vocablo "trascendente", lo que implica una ampliación injustificada de la categorización de un hecho como relevante. De este modo, añaden que, con la redacción propuesta por esta Superintendencia, eventualmente cualquier hecho podría calificarse a futuro bajo la denominación de relevante, sin que en la realidad detente tal carácter.

En el número 2, señalan las recurrentes que, relacionado a lo anterior, la norma priva expresamente al Directorio y/o a la Administración de la Isapre de la facultad de determinar cuáles hechos revisten el carácter de relevantes, estableciendo por el contrario una especie de enumeración taxativa, aunque la Circular impugnada señale lo contrario, acerca de los hechos que deben ser informados como tales por las Isapres. Añaden, que se pierde de este modo cualquier tipo de injerencia que pueda tener el Directorio y/o la Administración en la calificación de los mismos, cuestión que resulta absolutamente improcedente, toda vez que son estos órganos quienes están llamados por ley a dirigir la sociedad, especialmente todo aquello que diga relación con el curso ordinario de los negocios y la toma de decisiones estratégicas para la empresa.

Insisten, señalando que la Administración de la Isapre es el órgano que mejor conoce y se encuentra más capacitado para calificar la relevancia o no de un determinado hecho, aun más si se toma en cuenta que, dentro de la categoría de hechos relevantes, la Circular IF/N° 325 considera un factor de potencialidad, incluyendo hechos que eventualmente "puedan tener influencia o efecto para la Isapre", característica que necesariamente debe ser juzgada por quien conoce tanto el curso actual como futuro de los negocios de la misma, y no por una norma genérica definida previamente por la Autoridad, la cual no considera en ningún caso la realidad de los negocios de cada isapre en particular, sino por el contrario, determina arbitrariamente que ciertos hechos revisten el carácter de relevantes.

En el número 3, plantean las Isapres que se les impone la obligación de divulgación de hechos relevantes a través de su página web institucional, lo que podría traer como consecuencia que el público en general pueda tener acceso a información estratégica y/o comercial, respecto de la cual no debiera tener conocimiento cualquier persona u organismo, ni las demás isapres que participan del sistema privado de salud. Concluyen que, con las disposiciones de esta nueva Circular, podría verse afectada la privacidad y competitividad entre los actores de este mercado.

Exponen las recurrentes que resulta fundamental señalar que anteriormente la divulgación o publicidad de la información que se remitiese por la isapre a esta Superintendencia como hecho relevante era eventual y se materializaba exclusivamente a través de instrucciones específicas de la Autoridad. Lo anterior, implicaba que, dentro de los hechos relevantes informados, eventualmente serían de conocimiento del público en general sólo aquellos que la Superintendencia de Salud determinase, y que lógicamente se referían a temas de importancia y utilidad tanto para este Organismo como para los afiliados y beneficiarios de las isapres, presupuesto que con la nueva regulación se modifica en desmedro de estas últimas, atendida la obligación total de publicación que ahora se les impone.

Manifiestan ambas Isapres, que resulta innecesaria la incorporación de un extenso listado de nuevos hechos calificados arbitrariamente como relevantes por este Organismo, toda vez que de acuerdo a las facultades contenidas en el Artículo 110 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia puede requerir a las isapres todo tipo de información, antecedentes y explicaciones que juzgue necesarias para llevar a cabo correctamente la referida función de fiscalización y control.

A mayor abundamiento, señalan las Instituciones que en la actualidad no cuentan con la plataforma que contempla la funcionalidad para publicar los hechos relevantes, lo que impediría dar cumplimiento a la referida normativa con la inmediatez que establece el plazo de entrada en vigencia de la Circular impugnada.

Señalan las recurrentes que se puede concluir inequívocamente que los cambios introducidos por la Circular devienen en condiciones excesivamente exigentes y gravosas para las isapres, toda vez que no sólo deben informar como hecho relevante

prácticamente todas sus gestiones y movimientos operativos diarios, sino que además se las obliga a efectuar un desarrollo tecnológico específico para que la referida información pueda ser puesta en conocimiento de esta Superintendencia y del público en general, la cual en muchos casos puede no ser de su interés, o bien, podría contener un lenguaje complejo y técnico que podría dificultar su comprensión, dando lugar a eventuales confusiones acerca de lo informado.

En el número 4, indican las Instituciones que, en relación al contenido de la comunicación sobre hechos relevantes, la Circular impone una excesiva obligación de seguimiento, registro y comunicación de cada hecho calificado por esta Autoridad como relevante, cuestión que en la práctica resultaría inabordable para ambas Isapres.

Plantean que las nuevas instrucciones resultan en la práctica un entorpecimiento en exceso engorroso y burocrático para el desarrollo de la gestión diaria de las Isapres y que mal podrían asegurar el otorgamiento correcto y oportuno de beneficios a sus afiliados, si es que deben destinar una parte importante de sus esfuerzos en determinar si un hecho o situación específica se encuadra en alguna de las hipótesis de hechos relevantes determinadas por la Circular y, posteriormente, informarlo a esta Superintendencia con el elevado nivel de detalle y respaldos documentales exigidos por la norma, además de señalar los efectos que pudiere generar para la Isapre y sus beneficiarios; y por si lo anterior no fuese suficiente, se les exige además señalar las medidas que adoptaron respecto del hecho relevante informado.

Agregan que la nueva regulación llevaría a las Isapres al extremo de tener que contar con un equipo dedicado exclusivamente a efectuar el seguimiento diario de todas y cada una de las actividades realizadas por las distintas áreas, para efectos de determinar los hechos a los cuales debe otorgárseles la calificación de hecho relevante y, por tanto, informarlo con el nivel de detalle exigido y en el brevísimo plazo de 2 días que señala la normativa.

Indican que al instruir que las Isapres deben informar las medidas adoptadas respecto del hecho relevante en el breve plazo señalado en el párrafo precedente, se les está impidiendo contar con el tiempo suficiente para que se pueda efectuar el análisis detallado de responsable de la situación y determinar las medidas que corresponde adoptar, las cuales, atendido lo breve del plazo otorgado, podrían eventualmente otorgar una solución insuficiente y/o parcial más que una definitiva, producto de la premura con la que se debe actuar por el solo hecho de estar obligadas a entregar la referida información.

Finalmente, concluyen que la desproporción de las obligaciones impuestas a las Isapres inevitablemente deviene en una importante dificultad para lograr el correcto y oportuno cumplimiento de dichas obligaciones. En ese sentido, señalan que las instrucciones que se imparten a las Isapres deben garantizar en todo momento el debido equilibrio que les permita dar cumplimiento a dichas instrucciones, como asimismo llevar a cabo normalmente su actividad sin mayores entorpecimientos, toda vez que, de no ser así, el único afectado en definitiva será el propio beneficiario.

En el número 5, en relación a la instrucción que se refiere a la remisión de la documentación y antecedentes que sustentan el hecho informado, hacen presente las Isapres que esta obligación adicional resulta en exceso gravosa e imposible de cumplir en la práctica. Agregan que en muchos casos se trata de hechos que forman parte de las actividades del curso ordinario de los negocios de las Isapres, los cuales no requieren contar con documentación de respaldo, o bien, en otros casos simplemente no existen respaldos físicos.

En el número 6, indican las Isapres que, habiendo precedentemente impugnado los efectos más perjudiciales de la regulación contenida en la Circular IF/N° 325, señalarán a continuación los argumentos para acreditar tanto la improcedencia como la irrelevancia en algunos casos de incorporar como hechos relevantes, los establecidos en la referida normativa.

En materia de Gestión Administrativa:

a) En relación a las auditorías que deben ser informadas a esta Superintendencia, señalan las recurrentes que ello resulta impracticable, inoficioso e injustificado, toda vez que, además de que éstas forman parte de la gestión ordinaria de ambas y pueden referirse a un sinnúmero de situaciones y temas diversos, en la mayoría de las ocasiones se realizan simplemente para revisar un determinado proceso menor o incluso para revisar situaciones puntuales, concluyendo en muchos casos que dicho proceso fue realizado correctamente.

b) Con respecto a la obligación de informar como hecho relevante las modificaciones de los jefes de sucursales y encargados GES por agencia, señalan las Isapres que ello carece de toda razonabilidad y justificación, atendido el hecho de que la rotación en el cargo de jefe de sucursal es frecuente, lo que traería como consecuencia estar informando periódicamente un hecho que en la práctica no afecta de modo alguno la correcta atención de sus afiliados en las sucursales. Añaden que igual situación ocurre en relación a los encargados GES, toda vez que, si bien las Isapres no disponen de trabajadores que ocupen el referido cargo, igualmente disponen de personal capacitado en esa materia.

c) Con respecto a la obligación de informar como hecho relevante la identificación y modificación del representante de las Isapres que tiene como objeto responder requerimientos de información de esta Superintendencia para el área de fiscalización, reclamos y atención de personas, indican que, además de los argumentos señalados en el punto precedente, en la actualidad informan de manera oportuna a este Organismo cuando se producen dichos cambios, por lo que su remisión en calidad de hecho relevante resulta del todo injustificada e implica únicamente para esas Isapres repetir innecesariamente el envío de información.

d) En relación a la instrucción de informar como hecho relevante las Juntas Ordinarias y/o Extraordinarias de Accionistas, indican las Isapres que el referido hecho

está redactado en términos ambiguos. A continuación, hacen presente que en la regulación sobre Mercado de Valores no existe obligación de informar como hecho esencial la realización de Juntas de Accionistas, por lo que mal podría esta Superintendencia exigir la referida información en calidad de hecho relevante. Luego, señalan que esta Superintendencia puede requerir en todo momento información sobre el referido tema a las Isapres.

En materia de Gestión Operativa:

a) En relación a la obligación de informar como hecho relevante la modificación o el término del convenio con prestadores cerrados o preferentes, hacen presente que actualmente ya existe dicha obligación, así como el procedimiento que se debe seguir para estos efectos, resultando por tanto innecesario e inoficioso informar como hecho relevante los referidos términos de convenio.

Añaden que están constantemente efectuando diversas modificaciones a sus convenios con prestadores, las cuales, en la mayoría de los casos, no generan un impacto para los beneficiarios de las Isapres en cuanto al otorgamiento de beneficios y que en muchas ocasiones se incorporan a los convenios cláusulas de continuidad, responsabilidad u otros temas que tienen simplemente por objeto garantizar el correcto cumplimiento de éstos.

b) Con respecto a la obligación de informar como hecho relevante la disminución significativa de la cartera de las Isapres, hacen presente que ello se encuentra redactado en términos ambiguos, limitándose a instruir de manera genérica una obligación de informar, sin señalar parámetros objetivos bajo los cuales pueda considerarse que existe la referida situación y que tampoco se establece en esta nueva regulación un plazo referencial para determinar si existe o no una disminución significativa de la cartera, lo que impediría a las Isapres informar al respecto a esta Superintendencia.

c) En relación a la instrucción de informar como hecho relevante los cambios en la Red de prestadores GES, CAEC y GES-CAEC, en opinión de ambas Isapres dicha obligación resulta absolutamente innecesaria, dado que lo informan mensualmente a esta Superintendencia, además de incorporarse en la página web de las Isapres y de actualizarse en el sitio web de esta Superintendencia de Salud.

d) Con respecto a la obligación de informar como hecho relevante los reprocesos masivos que sean efectuados por las Isapres producto de errores en el otorgamiento de beneficios que sean detectados por las instituciones, indican que este hecho se encuentra redactado en términos ambiguos, limitándose a instruir de manera genérica una obligación de informar, sin señalar expresamente cuál o cuáles serían los criterios que debieran utilizarse para determinar si un reproceso debe o no ser informado como hecho relevante.

e) En relación a la instrucción de informar como hecho relevante la ocurrencia de cualquier siniestro que perjudique a un prestador en convenio y afecte el otorgamiento

de beneficios respecto de los beneficiarios, señalan las Isapres que este tipo de siniestros, al ser sufridos por un tercero, impiden que las Isapres puedan mantener un control efectivo durante el tiempo que dure el mismo, quedando en una posición limitada de acción para contener los eventuales perjuicios que se puedan producir a los afiliados. Agregan que existe una imposibilidad cierta de dar cumplimiento a la instrucción en el breve plazo y con el nivel de detalle exigido por la norma.

Finalmente, señalan que estos siniestros corresponden a hechos de carácter público y notorio, lo que permitiría a esta Superintendencia, en la calidad de fiscalizador de los prestadores de salud, tomar conocimiento de los mismos y adoptar las medidas que estime pertinentes.

f) Las recurrentes hacen presente que resulta inoficiosa e imposible de cumplir en la práctica, la obligación de informar como hecho relevante toda suscripción, modificación y término de contratos de servicios externalizados, relacionados con la ejecución de parte de los procesos de adecuación de contratos de salud, licencias médicas, almacenamiento y administración de la documentación contractual, otorgamiento y pago de beneficios, atendido que celebran numerosos contratos con proveedores externos y en muchos casos son por prestaciones de servicios puntuales y por un plazo acotado.

Manifiestan las Isapres que la norma impugnada no efectúa algún tipo de distinción en relación al motivo por el cual un contrato fue suscrito, modificado o terminado, ya que no toma en consideración que algunas modificaciones pueden no perjudicar a los afiliados en modo alguno.

Adicionalmente, indican que cada contrato que se celebra con algún proveedor establece tanto la vigencia del mismo, así como las condiciones bajo las cuales se le puede poner término, de manera tal que los afiliados no se vean afectados por esta causa.

g) Señalan las Isapres que la redacción del hecho que las obliga a informar los inconvenientes o caídas en los sistemas informáticos de entidades externas es ambigua, toda vez que no se especifica qué tipos de inconveniente deben ser informados, así como el contenido y detalle de la información que debe remitirse a esta Superintendencia, indicando que resulta fundamental que la caída de los sistemas sea, en primer lugar, debidamente informada a la Isapre y que adicionalmente requiere que el proveedor transparente las razones que motivaron el inconveniente, así como las medidas que hayan adoptado o adoptarán para el debido restablecimiento de los servicios contratados.

Añaden que, tratándose de inconvenientes aislados y/o de corta duración, es posible que las Isapres no tomen conocimiento oportuno del siniestro, lo que hace imposible cumplir con la obligación de información exigida en la Circular en el breve plazo y con el nivel de detalle exigido por la norma.

h) En relación a la obligación de informar los inconvenientes o caídas en los sistemas informáticos de la Isapre que dificulten o impidan la continuidad de operaciones, afectando la tramitación y obtención de los beneficios a los afiliados, empleadores o prestadores de salud; como asimismo los problemas de funcionamiento o caídas del sitio web de la isapre, las recurrentes hacen presente que los referidos sistemas requieren de constantes mantenciones y actualizaciones para mejorar y garantizar el correcto y oportuno otorgamiento de beneficios a los afiliados y que en determinados períodos éstos pueden verse afectados dadas las diversas pruebas técnicas que permiten la validación de la puesta en marcha de las mejoras necesarias, procurando ambas Isapres que éstas se extiendan por el menor tiempo posible.

Insisten las recurrentes en que resulta inoficioso informar cada una de las caídas o indisponibilidades de los sistemas internos de las Isapres, toda vez que, en la mayoría de los casos, los inconvenientes son resueltos en un brevísimo plazo, sin que se generen consecuencias desfavorables para los afiliados, y que ello implicaría contar con técnicos especializados disponibles las 24 horas del día.

Por lo anterior, solicitan que la norma en cuestión al menos señale parámetros objetivos que permitan determinar cuándo se está en presencia de un inconveniente o caída de los sistemas internos, información que a juicio de ambas recurrentes en ningún caso debe ser entregada en calidad de hecho relevante.

En materia de Gestión Económica-Financiera:

a) En opinión de las recurrentes resulta absolutamente inoficiosa la obligación de informar los pagos de multas y sanciones, dado que actualmente ya lo informan a este Organismo y además ello se publica en la página web institucional, conforme lo instruye la normativa vigente.

b) Con respecto a la obligación de informar los efectos económicos de regulaciones que comprometan los procesos o situación financiera de las Isapres en forma significativa, manifiestan que ello no puede ser cumplido en el brevísimo plazo de 2 días, atendido que muchas veces los impactos económicos solo pueden cuantificarse luego de conocidos los efectos prácticos de una determinada regulación. Agregan, que mucho menos podrían informar las medidas que adoptarán al respecto.

Hacen presente que, sin perjuicio de lo anterior, esta información es remitida actualmente a través de los Estados Financieros trimestrales.

c) Indican las recurrentes que la obligación de informar como hecho relevante la suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes, está redactada en términos ambiguos, sin establecer parámetros objetivos que permitan determinar cuándo se está en presencia de un deudor importante, o bien, si es que para dicha determinación se debe considerar un monto determinado de deuda.

d) Con respecto a la obligación de informar como hecho relevante la suscripción, modificación o termino de contratos o convenciones de cualquier especie con personas o entidades relacionadas con la propiedad o gestión de la Empresa, cuando involucren montos significativos o revistan relevancia por cualquier causa para la marcha de la empresa y, en la medida que sea distinta de las operaciones habituales mantenidas con las personas o entidades relacionadas, alegan las recurrentes que la normativa no precisa qué se entenderá como transacción con partes relacionadas.

Sobre el particular, agregan que las cuentas por pagar, por cobrar, y su impacto en el resultado financiero, son informadas a través de los Estados Financieros trimestrales, haciendo innecesario que lo anterior sea informado como hecho relevante.

e) En relación con la obligación de informar eventuales dificultades para el cumplimiento de los niveles de garantía o inversiones financieras que la respalde, indican las Isapres que diariamente la informan a esta Superintendencia, razón por la que consideran inoficioso el envío de la referida información en calidad de hecho relevante.

f) En opinión de las recurrentes resulta innecesario informar como hecho relevante los Estados Financieros remitidos al controlador y que, a su vez, sean publicados en la página web de ambas Instituciones, atendido que actualmente tienen la obligación de presentar a esta Superintendencia los Estados Financieros al 31 de diciembre de cada año y hasta el último día del mes subsiguiente a la respectiva fecha de cierre.

Añaden que los Estados Financieros que son remitidos a esta Superintendencia cumplen con el formato de presentación elaborado conforme a la estructura definida por la Comisión para el Mercado Financiero, el cual contempla dentro de sus partidas, entre otras, información relativa al resultado del ejercicio, activos, pasivos, dividendos provisorios, estados de resultado, patrimonio y flujos de caja, por lo que no se justificaría que dicha información sea además obligatoria de informar como hecho relevante en el brevísimo plazo establecido, el que no permite aportar toda la información necesaria para un adecuado análisis por parte de este Organismo.

g) En relación a la obligación de informar como hecho relevante la aprobación del presupuesto de la Isapre y los cambios acontecidos durante el ejercicio, manifiestan las recurrentes que se encuentran impedidas de entregar dichos antecedentes, toda vez que se trata de información que revisa, modifica y aprueba el Directorio de las Isapres, de modo tal que, si no se cuenta con la autorización de ese Organismo, no se puede informar al respecto.

En virtud de lo expuesto, señalan ambas Isapres que se encuentran impedidas de poder dar cumplimiento a esta instrucción, toda vez excede de sus facultades el envío de información tan sensible como lo es el presupuesto y sus posteriores modificaciones.

En materia de Estatutos y Gestión Corporativa:

a) En relación con la obligación de informar como hecho relevante las modificaciones o cambios que sean producto de la gestión de riesgo o gobierno corporativo de la Isapre, indican las Instituciones que el referido hecho está redactado en términos ambiguos y genéricos, ya que no se especifica qué cualidades o características deben reunir los cambios o modificaciones para ser considerados como un hecho que deba ser informado en calidad de tal y que resulta innecesario informar cada uno de los cambios o modificaciones que se produzcan, toda vez que, al ser un tema en actual desarrollo a través de las referidas políticas, se encuentra expuesto a sufrir constantes modificaciones hasta la obtención de una versión definitiva que contemple las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos y gobierno corporativo.

IV.- Que, a su vez, Isapre Cruz Blanca S.A. interpuso un recurso de reposición en contra de la Circular IF/Nº 325, solicitando se acoja en la totalidad de las peticiones concretas que señala en lo principal del recurso.

En el primer otrosí, en subsidio, y para el evento que el recurso de reposición sea rechazado, la Isapre deduce recurso jerárquico ante el Superintendente de Salud.

En primer lugar, manifiesta la Isapre que las modificaciones introducidas por la Circular recurrida distan mucho de constituir una mera precisión a los aspectos señalados en el objetivo de la misma y que, por el contrario, dichos cambios lo que en definitiva hacen es ampliar de un modo tal la definición de "Hechos Relevantes" que la transforman en una obligación general de información de cualquier tipo de hechos, desnaturalizando la definición legal, que pone énfasis en la importancia o significancia de la información que debe proporcionarse bajo este procedimiento.

Agrega que se suprime una facultad que resulta fundamental y de toda lógica en este tipo de procedimiento, como es aquella que contempla que la propia entidad que debe revelar los hechos relevantes sea quien, más allá de ciertos mínimos obligatorios, pueda calificar, atendiendo su negocio y operaciones, así como a las directrices otorgadas por la autoridad fiscalizadora, si un determinado hecho tiene o no la importancia como para ser informado en carácter de relevante.

Indica que estos cambios, además, se ven agravados por la obligación general de publicidad que se incorpora, que más que lograr transparencia, tendrá el efecto de generar confusión y ser fuente de conflictos innecesarios, particularmente si se mantiene un concepto amplio de hechos relevantes como el que resulta con la modificación y una lista tan extensa de hechos obligatorios de informar en carácter de relevante que, en buena parte de los casos, distan de tener esa condición, sin perjuicio de que puedan incluirse dentro de deberes generales de información a este ente fiscalizador, pero no bajo el procedimiento y condiciones de los hechos relevantes.

Sobre las modificaciones al texto de la circular, arguye la recurrente que, al eliminarse de la definición de hecho relevante la calificación de que se trate de un hecho con "influencia trascendente" para fines de la supervigilancia o control de la Superintendencia, se está ampliando el concepto de hecho relevante más allá de los términos previstos en la ley.

Al respecto, señala la Isapre que la obligación dispuesta en el artículo 218 del DFL N° 1 no es la de informar cualquier hecho para fines de supervigilancia y control de esta Superintendencia, sino aquéllos que revistan el carácter de "relevantes" y, a falta de un concepto legal, termina citando aquel de la RAE.

En el punto 1.3, la recurrente señala que de la disposición legal no se sigue que esta Superintendencia tenga la facultad para extender la obligación de información de hechos relevantes que pesa sobre las isapres.

En ese sentido, manifiesta que se confunde lo que es la información de hechos relevantes, importantes, significativos de las isapres y de sus negocios y operaciones, para fines de supervigilancia y control, con el requerimiento de información que esta entidad fiscalizadora solicita y regula, pero que no tiene el carácter de relevante.

Por lo anterior, Isapre Cruz Blanca repone la Circular IF/N° 325, en su numerando II, 1) y II, 2), solicitando que se modifique en el siguiente sentido:

Respecto del II.1) propone la siguiente definición: "Se entenderá por "Hecho Relevante", todo evento, circunstancia o antecedente significativo o importante, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener influencia o efecto para la isapre y para fines de la supervigilancia y control de la Superintendencia, principalmente, en relación a materias de gestión administrativa, operacional y económica- financiera o cualquier cambio significativo que afecte los operaciones y resultados de la Isapre".

En relación al II, 2) propone la siguiente redacción: "La Isapre tendrá la obligación de informar todo hecho que afecte de forma significativa o importante, su operación, funcionamiento, resultados y patrimonio, que reúna las características y condiciones aludidas en el párrafo precedente, entendiéndose por tales, entre otros, y sin que sea una enumeración taxativa, los hechos relevantes que se incluyen en el listado contenido en el Anexo de este Título".

A continuación, la recurrente se refiere a la –a su entender- eliminación de la facultad de la Isapre de calificar un hecho como relevante, señalando que ello es un contrasentido, dado que es la propia entidad la que mejor conoce y está en mejores condiciones de definir aquello que puede resultar relevante, significativo o importante para su propia operación y que mantener la mencionada facultad, no implica desconocer las facultades que al efecto puede tener esta Superintendencia. Por lo tanto, solicita que se deje sin efecto dicha instrucción.

Respecto a la obligación de publicar los hechos relevantes en su página web, plantea la recurrente que la norma anterior otorgaba a este Organismo la facultad para divulgar la información que se le proporcionara por los medios que estimase conveniente, sin perjuicio de que podía instruir a la propia Institución que revelara dicha información al público en general.

Sobre el particular, especifica que la incorporación de la referida obligación pareciera estar animada por un espíritu de transparencia; sin embargo, dicha finalidad puede verse afectada con un cúmulo de información que no siempre es de interés del público general ni de los propios afiliados y que, al contrario, puede ocasionar falta de claridad y confusión.

Advierte que al ampliarse los casos que obligatoriamente deben ser informados como hechos relevantes, puede implicar que, de manera permanente y casi periódica, deba estar incluyéndose en la página web de la Isapre, información de hechos que incluso, pueden haber perdido completa vigencia.

En ese sentido, la recurrente señala que le parece más razonable mantener el régimen vigente, en que es esta Superintendencia la que, caso a caso, puede instruir la divulgación de determinados hechos informados por distintos medios, dentro de los cuales puede considerarse la página web de la Isapre, solicitando que se deje sin efecto la modificación.

En cuanto a los cambios incorporados al contenido de la comunicación sobre hechos relevantes, indica Isapre Cruz Blanca que debe tenerse presente el breve plazo en que debe darse cumplimiento a dicha obligación y que la Institución no siempre contará con toda la información para una descripción pormenorizada del hecho dentro de ese plazo, ni tampoco habrá podido evaluar, en todos los casos, los efectos que éste pudiera generar ni contar con los documentos que sustenten la información revelada.

Por lo tanto, repone los numerandos II, 7) y II, 9) solicitando que se modifiquen en el siguiente sentido:

En el punto II, 7), pide que se sustituya el inicio de la letra d) del número 4, por lo siguiente: "Información del Hecho Relevante o Hecho Relevante con carácter de reservado. Deberá incluirse en forma clara y detallada la descripción pormenorizada del hecho o información relevante o reservada, así como del o los efectos que genera o pudiera generar para la isapre y sus beneficiarios, de acuerdo con la información que sea de conocimiento y que se encuentre efectivamente disponible por parte de la Isapre a la fecha de la comunicación".

En el II, 9), solicita que se sustituya el párrafo que se agrega al final del número 4, por el siguiente: "Los hechos relevantes deberán ser acompañados por los documentos que sustentan la información revelada, que sea de conocimiento y que se encuentre efectivamente disponible por parte de la Isapre a la fecha de la comunicación, tales como actas de directorio, de la junta de accionistas, contratos comerciales, ofertas

comerciales, registros de accionistas, informes de auditores externos o internos, etc. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia podrá solicitar antecedentes adicionales en caso que lo amerite".

En relación con los cambios incorporados a los hechos relevantes obligatorios de informar, que se incluyen en el Anexo de la Circular recurrida, la Institución manifiesta que las modificaciones también dan cuenta de la ampliación del concepto de hecho relevante más allá de lo que resulta de la disposición del artículo 218 del DFL N° 1.

Insiste, señalando que se confunden aquellas materias respecto de las cuales pueden existir deberes generales de información de las isapres para con esta Superintendencia, con aquella obligación de comunicar hechos relevantes. Muestra de ello serían una serie de hechos respecto de los cuales ya existe en la normativa vigente la obligación de informar, o bien, se trata de información que la propia Superintendencia puede extraer a partir de la información periódica que la Isapre se encuentra obligada a proporcionar.

Respecto a las modificaciones al listado de hechos de la letra A) del Anexo "En materia de gestión administrativa", reclama la Isapre lo siguiente:

Sobre la modificación señalada en el punto II.10), A) letra a) que amplía el ámbito de personeros de la Isapre que deben ser informados, solicita sea dejada sin efecto, dado que, según indica, ello escapa a los fines de fiscalización y control de este Organismo, agregando que por esta vía se incluye a apoderados con facultades muy limitadas y precisas para representar ante entes específicos, que no tienen injerencia efectiva en la administración de la Isapre, por lo que claramente no tienen un rol relevante.

Respecto a la modificación del punto II.10), A), letra c), número 2), señala que para que se ajuste efectivamente a un hecho con características de relevante, resulta necesario que se precise en el mismo que no sólo las observaciones que se realicen en los informes de auditoría deben ser importantes, sino que el impacto que éstos tengan en los procesos o situación financiera de la Isapre, deben tener igualmente el carácter de significativos o importantes.

En consideración a lo anterior, solicita que el hecho sea sustituido por el siguiente: "2.- Informes de auditorías realizadas por los auditores internos y externos en los que se realicen observaciones de importancia, que impacten significativamente en los procesos o situación financiera de la Isapre".

En relación a los números que se agregan en el punto II. 10), A), letra e), arguye la recurrente:

Que el número 4 sea dejado sin efecto, dado que los jefes de sucursales y encargados GES por agencia corresponden a empleados que no tienen injerencia en la operación o negocios de la Isapre, sin que, por consiguiente, la persona específica que los desempeña sea relevante para fines de fiscalización o control por parte de esa Superintendencia.

Solicita sea dejado sin efecto el número 5), ya que la Isapre se encuentra obligada a informarlo, pero no como hecho relevante.

Pide sea dejado sin efecto el número 8, ya que la modificación no precisa en qué consistiría el hecho relevante a informar y que las juntas de accionistas que se celebren no siempre contendrán acuerdos constitutivos de hechos relevantes, y si los tienen, la obligación de informar los mismos quedará comprendida en otros casos, como, por ejemplo, el acuerdo que adopte una junta extraordinaria de accionistas respecto de la modificación de los estatutos de la sociedad.

Respecto a las modificaciones al listado de hechos de la letra B) del Anexo, "En materia de gestión operativa", reclama la Isapre lo siguiente:

Que el número 1) sea dejado sin efecto, dado que el término o modificación del convenio con prestadores preferentes es una información que ya debe ser enviada a esta Superintendencia y no resulta procedente que se dupliquen las instrucciones para la información de un mismo hecho.

Que el número 2) sea sustituido por el siguiente: "2.- El acuerdo de dar inicio a la modificación de planes grupales que afecten a más del 10% de la cartera de la Isapre", atendido que la obligación de informar el referido hecho debe existir cuando tenga el carácter de significativa, esto es, en los términos que se definen en el mismo Anexo, cuando afecte a más de un 10% de la cartera de la Isapre.

Que el número 3) no corresponde que sea una materia que se agregue como un hecho de carácter relevante, dado que la entrega de la información referida a la modificación de documentos contractuales en comercialización, ya se encuentra normada en el Título IV del Capítulo V del Compendio de Información, por lo que repone la referida modificación, solicitando sea dejada sin efecto.

En cuanto al número 4), solicita sea dejado sin efecto, por cuanto la información referida a la cartera de la Isapre se entrega con frecuencia mensual en los archivos maestros que, al efecto, se regulan en el Capítulo 11 del Compendio de Información, a través de los cuales esta Superintendencia toma conocimiento de la misma y, consiguientemente, también de las variaciones que pueda experimentar.

El número 5), solicita sea dejado sin efecto, dado que la información referida a la red de prestadores GES y CAEC se entrega con frecuencia mensual en los archivos maestros que se regulan en el Capítulo 11 del Compendio de Información y, además, la misma normativa dispone que las isapres deberán mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" contenida en la red privada extranet del portal web de esta Superintendencia de Salud.

Pide sea dejado sin efecto el número 7), por cuanto la obligación de informar los cambios en las modalidades para acceder a los beneficios, ya está recogida en la norma administrativa vigente.

Solicita que el número 8) sea sustituido por el siguiente: "8.- Reprocesos masivos producto de errores en el otorgamiento de beneficios que sean detectados por la Institución y que tengan efecto significativo, ya sea respecto de los activos, pasivos o patrimonio de la Isapre o su cartera", en consistencia con el concepto de hecho relevante al que se refirió anteriormente.

Pide que el número 9) sea sustituido por el siguiente: "9.- La ocurrencia de cualquier siniestro, tales como incendios, derrumbes y otros de similar naturaleza, que perjudique a un prestador que tiene convenio con la Isapre, produciendo la insuficiencia permanente del mismo y/o que afecte un porcentaje tal de las instalaciones del mismo, que afecte significativamente su operación y el otorgamiento de beneficios pactados a un porcentaje importante de los beneficiarios de la Isapre".

Al respecto, señala que los términos en que queda expresado este hecho son muy amplios y abarcan circunstancias que no necesariamente tienen el carácter de relevantes, toda vez que se refiere a la ocurrencia de "cualquier siniestro" que "afecte" en el otorgamiento de los beneficios pactados y que para que un siniestro tenga la condición de ser informado como relevante, debe tener el carácter de significativo.

Agrega la recurrente que en situaciones como ésta cobra importancia que la administración de la Isapre tenga la facultad de calificar, más allá de lo que se indique como obligatorio de informar.

Repone el número 10), solicitando que sea dejado sin efecto, o, en subsidio de esa petición, que el referido hecho sea sustituido por el siguiente: "10.- Suscripción, modificación y término de contratos de servicios externalizados, relacionados con la ejecución de parte de los procesos de adecuación de contratos de salud, licencias médicas, el almacenamiento y administración de la documentación contractual, otorgamiento y pago de beneficios, cuando ello afecte la continuidad de los respectivos servicios respecto de un porcentaje significativo de la cartera de la Isapre".

Lo anterior, por cuanto la obligación de informar estos hechos debe quedar asociada a que produzcan un efecto de carácter relevante, que afecten la continuidad del respectivo servicio y afecten a un porcentaje significativo de la cartera de la Isapre, todas cuestiones que deberían quedar bajo la calificación de la administración de la Isapre.

También repone los siguientes nuevos hechos obligatorios de informar, que quedan como números 11), 12) y 13) de la letra B) del Anexo: "11.- Inconvenientes o caídas en los sistemas informáticos de la Isapre que dificulten o impidan la continuidad de operaciones, afectando la tramitación y obtención de los beneficios a los afiliados, empleadores o prestadores de salud"; "12.- Problemas de funcionamiento o caídas de sistemas informáticos de entidades externas, tales como operadores contratados por la

Isapre para la emisión de órdenes de atención, o en farmacias en convenio para el uso de excedentes"; y "13.- Problemas de funcionamiento o caídas del sitio web de la Isapre, que impidan el normal acceso a la información publicada y la realización de las transacciones habituales a través de dicho canal."

Señala la Isapre que, para que estos casos tengan el carácter de hechos relevantes, se requiere que se trate de situaciones que tengan cierto grado de significancia, ya sea temporal o por que afecten a un porcentaje importante de la cartera de la Isapre. De otra forma, en los términos en que se encuentran redactados, implicarían la obligación de informar cualquier problema de funcionamiento de los sistemas, independiente de que éstos se produzcan por muy breve lapso o que afecten a un número no significativo de beneficiarios.

En vista de lo expresado, solicita que al final de cada uno de los números incorporados, se agregue la siguiente frase: "y que se mantengan en forma continua por más de un día o que afecten a un porcentaje importante de la cartera de la Isapre".

Por otro lado, respecto a las modificaciones al listado de hechos de la letra C) del Anexo "En materia de gestión económica financiera", reclama la Isapre lo siguiente:

En cuanto al reemplazo del número 10, solicita sea dejado sin efecto, dado que no se precisa a qué transformaciones de la sociedad se refiere; además, si corresponden a transformaciones de la Isapre, éstas se encuentran comprendidas en el actual número 1) de la letra C) del Anexo, en tanto que los cambios que afecten al controlador y que tengan incidencia en la propiedad de la Institución, quedan comprendidos en el actual número 3) de la misma letra C) del Anexo.

Respecto al número 14, que se refiere a los pagos de multas y sanciones a la Superintendencia de Salud y a otros Organismos, la recurrente solicita sea dejado sin efecto, dado que aquellas que se imponen por esta Superintendencia, son informadas y sobre las multas impuestas por otros Organismos, no ve la forma en que dicha información pueda tener incidencia en las funciones de fiscalización y control de este Organismo, máxime cuando se trata de materias que exceden el ámbito de sus potestades. Añade que debe tenerse en cuenta que existen una serie de sanciones por montos menores que al estar incluida su información como hecho relevante, implicaría la remisión de información de manera prácticamente periódica, restándole, por lo mismo, el carácter de hecho relevante.

En cuanto al número 18, solicita la recurrente que, para que la suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes corresponda a un hecho relevante, debe precisarse que éstos deben tener un efecto significativo en el patrimonio de la Isapre. En dicho sentido, la Institución solicita que el referido hecho sea sustituido por el siguiente: "18.- Suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes, cuando tales convenios o negociaciones tengan un efecto significativo en el patrimonio de la Isapre".

En relación al número 19), solicita la recurrente que sea dejado sin efecto, dado que la información de operaciones con entidades relacionadas con la propiedad o gestión de la Isapre, se encuentra actualmente comprendida en el número 6) de la letra C) del Anexo.

Acerca del hecho relevante indicado en el número 20), solicita la Institución que sea sustituido por el siguiente: "20.- Eventuales dificultades para el cumplimiento de los niveles de garantía o inversiones financieras que la respalde, por montos significativos", atendido que debe considerarse que las isapres deben mantener informada permanentemente a esta Superintendencia acerca de las obligaciones afectas a la garantía y a su actualización, de modo que lo que debe constituir un hecho relevante obligatorio de ser informado, son las situaciones en que la Isapre no pueda dar cumplimiento a los niveles de la garantía a constituir por montos importantes, y no por cualquier diferencia que se genere.

Solicita sea dejada sin efecto la modificación señalada en el punto II. 10), C), letra d), número 22), que se refiere a los "Estados financieros que fueron enviados a su controlador", dado que la sola remisión de esa información no constituye por sí misma un hecho relevante, máxime cuando no se precisa a qué tipo de envío se refiere ni su periodicidad, por lo que puede implicar la remisión de información continua a la Superintendencia. Por otra parte, añade que esta entidad fiscalizadora toma conocimiento de los estados financieros de la Isapre con motivo de la información periódica que al efecto debe efectuarse por parte de esta última.

Acerca del nuevo hecho relevante precisado en el número 23), que señala "Cambios de políticas contables que signifiquen el reconocimiento o no de activos, pasivos, resultados o patrimonio", indica la Isapre que esto corresponde sea informado como tal cuando tenga un carácter significativo, agregando que dicha obligación se encuentra actualmente comprendida en el número 13) de la letra C) del Anexo, por lo que solicita sea dejado sin efecto.

Sobre el número 24, señala la recurrente que, para efectos de que exista el deber de informar esta circunstancia como hecho relevante, debe precisarse que los flujos de caja negativos que se registren en los períodos indicados tengan un carácter significativo, por lo que solicita que el referido hecho sea sustituido por el siguiente: "24.- Flujos de caja negativos por montos significativos por más de un periodo consecutivo".

Respecto del número 25), referido a los acuerdos o negociaciones con prestadores, en tanto acreedores, se encuentra comprendido en el número 18) que se agrega a la letra C) del Anexo con el cambio solicitado en el numeral 3.3 del título II del recurso, atendido lo cual repone la referida modificación, solicitando sea dejada sin efecto.

En relación al número 26), que señala "Aprobación del presupuesto de la Isapre y cambios acontecidos durante el ejercicio", indica la recurrente que la información requerida dice relación con ajustes contables, que corresponde sean informados como hecho relevante cuando tengan un carácter significativo y, en tal sentido, tal obligación

se encuentra actualmente comprendida en el número 13) de la letra C) del Anexo, por lo que repone la referida modificación, solicitando sea dejada sin efecto.

Solicita la recurrente sea dejada sin efecto la modificación consistente en agregar el número 27), ya que no se precisa a qué tipo de transacciones con personas relacionadas se refiere, ni tampoco se las califica en términos de significancia. Agrega que la información de operaciones con entidades relacionadas con la propiedad o gestión de la Isapre, se encuentra actualmente comprendida en el número 6) de la letra C) del Anexo.

Asimismo, la Institución solicita que sea dejada sin efecto la agregación del número 28, dado que la información relativa a la suscripción o renegociación de créditos se encuentra comprendida en los números 17) y 18), que se agregan a la letra C) del Anexo, con el cambio solicitado en el numeral 3.3 del título II del recurso.

Sobre el hecho contenido en el número 29, solicita sea dejado sin efecto, dado que la información sobre las comunicaciones con sus auditores externos sobre el examen de los estados financieros y cartas de control, se encuentra comprendida en el número 2) de la letra A) del Anexo.

Por otra parte, respecto a las modificaciones al listado de hechos de la letra D) del Anexo "En materia de estatutos y Gestión Corporativa", reclama la Isapre lo siguiente: Repone el número 3), solicitando que el referido hecho sea sustituido por el siguiente: "3.- Conflictos de interés o inhabilitaciones que sean declarados por accionistas, Directores, Gerentes de la Isapre, ya sea con empresas externas, del Holding o familiares, que incidan en operaciones con efectos significativos para la Isapre".

Objeta el número 4), solicitando sea dejado sin efecto, atendido que la norma administrativa establece sugerencias por parte de esta Superintendencia respecto de las buenas prácticas de un adecuado Gobierno Corporativo, por lo que no ve cómo modificaciones que sean producto de la gestión de riesgo o Gobierno Corporativo de la Isapre, sean constitutivas de hechos relevantes, ni menos aun que respecto de ellas exista obligatoriedad en su revelación.

Finalmente, en el numeral III "Otras Consideraciones", solicita la recurrente que la Circular IF/Nº 325 entre en vigencia dentro del plazo de 6 meses siguientes a la fecha de su emisión, dado que la implementación de los cambios incorporados por dicha Circular supone una carga administrativa adicional importante que requiere destinar más de una persona calificada y capacitada al efecto para su cumplimiento y cambios en los sistemas de información y procedimientos internos.

V.- Que, por su parte, Isapre Nueva Masvida S.A. interpuso un recurso de reposición en contra de la Circular IF/Nº 325, solicitando en definitiva que se deje sin efecto, por ser –a su juicio- contraria a la ley o, en caso de que ello no sea posible, se eliminen aquellos hechos relevantes que van más allá de los que faculta la ley a la Superintendencia a informar y que identifica en cada caso en el cuerpo principal de su escrito.

En subsidio, la Isapre interpone recurso jerárquico para ante el Superintendente de Salud.

En el numeral II de su recurso, "Regulación legal de los hechos relevantes", señala la Isapre que el artículo 118 del DFL N° 1, de Salud, permite establecer que los hechos que se deben informar a la Superintendencia deben tener el carácter de "relevante", entendiéndose por tal algo importante o significativo, por lo tanto, no es cualquier información.

Agrega que es la ley la que limita el campo de acción o materia objeto de la comunicación, a las operaciones y negocio de la Isapre, no información referida a otros aspectos, como lo son, por ejemplo, su funcionamiento.

Indica la Isapre, que se debe tener presente que la potestad regulatoria de esta Superintendencia no es infinita e ilimitada y que debe sujetarse necesariamente a la intención del legislador y, en ese sentido, abarca, al menos, tres aspectos: los casos, la forma y la oportunidad.

Al respecto, la Institución señala que el mandato del legislador es concreto y preciso, que la Superintendencia debe regular los casos, es decir, debe identificarlos, y que, de no hacerlo, se produce un conflicto con la seguridad y certeza para el administrado acerca de cuál es la obligación precisa que debe cumplir, sobre todo por cuanto el incumplimiento puede llevar aparejada una sanción. Añade que, de esta manera, la regulación sí debe ser taxativa.

En cuanto a la forma, indica la recurrente que la Superintendencia debe indicar el procedimiento que se ha de seguir para cumplir con la obligación de informar el hecho relevante.

Sobre la oportunidad en que debe cumplirse la obligación, afirma que se debe definir cuál es el plazo para informar el hecho relevante y desde cuándo se cuenta ese plazo. Añade que parece lógico que sólo deba haber obligación de informar hechos relevantes desde que la Isapre pueda tener conocimiento y además, el plazo debería ser de, a lo menos, 5 días hábiles.

Por otra parte, indica que los hechos relevantes reservados son hechos o informaciones que se refieren a negociaciones pendientes que, si se difunden, podrían perjudicar el interés de la isapre, concluyendo que quien califica un hecho de esta naturaleza es la propia Isapre y que la ley no indica que sea esta Superintendencia quien posee esa atribución. Además, señala que este Organismo no informa sobre las medidas que adoptará para garantizar el carácter reservado de la información que se comunica.

A continuación, la Isapre hace presente que las obligaciones que impone la circular recurrida podrían afectar lo dispuesto en la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, respecto de la obligación de los directores de guardar reserva sobre los negocios de la

sociedad y de la información social a que tengan acceso y que no haya sido divulgada oficialmente por la compañía.

En el numeral III de su presentación, se refiere la recurrente a la potestad discrecional en el ámbito del derecho administrativo, indicando que ésta es "una facultad atribuida por ley a un órgano de la Administración del Estado, para que este órgano frente a una determinada situación que motive su actuar, pueda optar, libremente y dentro de los márgenes que fija el ordenamiento jurídico, por la decisión que estime más razonable, conveniente, oportuna, eficaz y proporcionada, de acuerdo a los antecedentes que la justifican, evitando así incurrir en un acto u omisión arbitraria".

Agrega que mucho se ha discutido acerca de lo adecuado de esta definición, pero, sobre todo, de sus límites. Doctrinariamente, hoy en día nadie defiende seriamente que la Potestad Discrecional no tenga límites, que signifique que el que la posee pueda hacer lo que le plazca. Esta manera de verla ha dejado de ser considerada desde al menos 30 años a la fecha.

Cita que la Excma. Corte Suprema (Queja Rol N° 8487-2018), señaló que "si bien la división doctrinaria entre actos reglados y discrecionales es correcta, lo cierto es que en la realidad no existen actos puramente discrecionales, como tampoco estrictamente reglados; sino que hay actos en que el grado de discrecionalidad otorgado por la ley a la autoridad es mayor o menor. En este aspecto, se debe enfatizar que aun cuando en apariencia se otorgue un alto grado de discrecionalidad a la Administración, siempre existen aspectos que son reglados, cuya transgresión provoca la nulidad".

Indica la recurrente que la Corte agrega que lo primero que debe verificarse es que exista la norma que en forma expresa entregue a la Administración una amplia facultad para decidir; lo segundo a verificar, es que los presupuestos de hecho que determinan el ejercicio de tal facultad existan; en tercer lugar, que el fin que ha sido previsto por el ordenamiento jurídico al otorgar la facultad discrecional se cumpla. Y un aspecto esencial que se debe revisar es, en palabras de la Corte (Considerando 14°), "el principio de proporcionalidad, que es un elemento que determina "la prohibición de exceso, que implica una relación lógica de los elementos de contexto que generan el acto (situación, decisión y finalidad), una relación de adecuación de medio y fin, lo que implica ciertamente una limitación a la extensión de la decisión en la medida que ésta sólo se puede extender mientras se dé un vínculo directo entre el hecho y la finalidad perseguida con el procedimiento. De este modo, las situaciones que se dan fuera de esa relación son desproporcionadas, es decir, manifiestamente excesivas". (Luis Cordero Vega, "Lecciones de Derecho Administrativo ": Editorial Thomson Reuters, Segunda Edición, 2015, p. 93).".

A continuación, reitera la definición doctrinaria y menciona principios y reglas que establecen límites a la Potestad Discrecional, en estos términos:

Si se le pregunta al que posee la potestad discrecional que discierna si el ejercicio que ha hecho de ella es razonable, conveniente, oportuna, eficaz y proporcionado, la

respuesta más obvia es que estimará que así lo hizo (y podría argumentar un par de párrafos de justificación de por qué piensa así). Para no dejar entregada a esa persona tamaña responsabilidad, se han establecido determinados principios que ayudan a entender si la potestad ha sido correctamente ejercida o no.

Primera regla o principio: respeto al Estado de Derecho.

El ejercicio de la Potestad Discrecional no debe conculcar el principio de juridicidad de la Administración, pues la seguridad jurídica requiere la previsibilidad de la actuación del poder público administrativo. Su ejercicio no puede suponer desconocimiento de la supremacía de la ley. Su ejercicio no discute ni limita el control judicial de la Administración, aun cuando éste debe darse con un tenor distinto a aquel que se realiza sobre las actuaciones administrativas regladas.

Segunda regla o principio: la razonabilidad.

Significa el correcto proceder en la actuación de la Administración para evitar caer en el ejercicio de actos inspirados por el capricho o la arbitrariedad.

Tercera regla o principio: la proporcionalidad.

La proporcionalidad conlleva a la adecuada relación entre los medios y el fin del acto administrativo. El administrador debe contemplar en su decisión la mejor o más apropiada adecuación entre ellos.

Cuarta regla o principio: la probidad.

La probidad implica que la administración debe tener siempre presente en su actuar el fin del Estado, que no es otro que el bien común.

Quinta regla o principio: los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana.

En el numerando IV, se refiere la recurrente a la naturaleza de la potestad de la Superintendencia de regular los hechos relevantes; insiste en que se trata de una potestad reglada y discrecional al mismo tiempo y que la Circular IF/Nº 325 debe ser analizada en esa doble dimensión.

Al respecto, explica que dicha potestad es reglada por cuanto la ley define el objeto de la regulación administrativa: los hechos relevantes para fines de supervigilancia y control de la Superintendencia, sobre las isapres y sus operaciones y resultados (sic). Es reglada, también, porque le dice a la Superintendencia lo que debe regular (casos, forma, oportunidad). Es discrecional porque la Superintendencia debe definir los casos, el procedimiento y la oportunidad.

En el numeral V, se refiere a los problemas de la circular recurrida que deben ser corregidos, señalando, en primer lugar, que la Circular cuestionada sustituye el concepto

de hecho relevante y agrega materias que no están consideradas en la ley, es decir, en la parte reglada de la potestad normativa, se excede el ámbito definido por el legislador.

Al respecto, precisa que el nuevo concepto expande a informar materias que afecten el funcionamiento de la isapre, excediendo el mandato del legislador.

Añade, que la ley no dice que hecho relevante es "toda materia que la Superintendencia estime" o algo similar.

Por lo anterior, asevera que debe eliminarse el término "funcionamiento" y todos los siguientes hechos relevantes que se relacionen con éste:

- A. En materia de la gestión administrativa, los números 2 y 4.
- B. En materia de gestión operativa, los números 2, 3, 4, 8, 9, 10, 12 y 14.
- C. En materia de gestión económica-financiera, los números 6, 8, 10, 14, 15, 17, 18 y 29.
- D. En materia de estatutos, los números 2 y 4.

Luego, señala la Isapre que se establecen casos que no son concretos, destacando que esta "Superintendencia debe hacer un listado de casos para que los regulados sepan concretamente qué es lo que debe comunicarse".

Por otra parte, indica la recurrente que la nueva circular excede con creces lo permitido por el legislador, en primer lugar, porque las obliga a informar todo lo que en algún momento a un fiscalizador de esta Superintendencia le parezca que reúne esas condiciones, lo que lleva ínsito el riesgo de una sanción por no haber informado algo que después se determina que afectaba algunas operaciones. Finaliza comentando que es mucho más concordante con la seguridad y certeza necesarias para desarrollar la actividad de aseguramiento, saber qué es lo que debe informarse.

Plantea la Institución que se viola la ley cuando se indica en la circular que los hechos y situaciones contenidos en el anexo no son "una enumeración taxativa". Al respecto, puntualiza que la ley señala a la Superintendencia expresamente que regule los casos para cumplir la obligación de comunicar los hechos relevantes, por lo que no puede el ente regulador dejar abierta la obligación a situaciones o casos no establecidos previamente.

Reconoce la Isapre que la regulación anterior, si bien decía algo similar, en cuanto a que las isapres debían informar otros hechos que reunieran las características y condiciones, no establecía la obligación como ahora se pretende, dejando la calificación de hecho relevante a la administración o dirección de la isapre.

Prosigue señalando que, al no ser obligación y depender del criterio de la Isapre, no se corría el riesgo de ser sancionado si no se informaba un hecho que, con posterioridad, esta Superintendencia estimare que era relevante.

A continuación, la recurrente se refiere a que la prohibición de desempeñar funciones o roles va más allá de la potestad de regular casos y es contradictoria con la regulación previa.

Sobre este punto, manifiesta la Isapre que en el segundo párrafo del numeral 1 de la letra A del Anexo, se establece una prohibición de trabajo o desempeño de funciones o roles que no está en la ley y tampoco la ha establecido esta Superintendencia con anterioridad, a la cual se opone por los siguientes argumentos:

- Las prohibiciones de ejercicio se deben contemplar en la ley.
- La ley de salud contempla las prohibiciones y en ellas no está la que regula la circular.
- Lo que la ley prohíbe es administrar los prestadores.

Por último, la Institución se refiere a que se establecen casos que exceden la razonabilidad de lo que debe informarse, especificando que, cuando la ley señala a la Superintendencia que le corresponde regular los casos, se trata de la Potestad Discrecional.

Al respecto, reitera que la Potestad Discrecional no es sinónima de arbitraria y que se sujeta a determinadas reglas y principios. Como ejemplo, indica que entre los casos en que se excede la razonabilidad de lo que debe informarse, se encuentra la "Aprobación del presupuesto de la isapre y cambios acontecidos durante el ejercicio". Acerca de dicho hecho relevante, plantea la Isapre que atenta contra el principio de la razonabilidad y de la proporcionalidad, dado que dar a conocer el presupuesto implica revelar información clave que puede beneficiar a la competencia, lo que no es razonable. Concluye que existe una desproporción entre el fin perseguido (transparencia de determinados hechos) y las decisiones estratégicas de la Isapre que inciden en sus ingresos y viabilidad económica.

VI.- Que, por último, Isapre Colmena Golden Cross S.A. interpuso un recurso de reposición en contra de la Circular IF/Nº 325, solicitando que se acoja a tramitación y, en definitiva, se deje sin efecto la citada Circular en todas sus partes, en base a los argumentos que se expresan a continuación.

En subsidio del recurso de reposición, Isapre Colmena deduce recurso jerárquico en contra de la Circular IF/Nº 325.

En el número 1, señala la recurrente que, al eliminarse la palabra "trascendente" de la definición de hecho relevante, se amplía considerablemente lo que puede entenderse por éste. Estima que no corresponde dar el carácter de hechos relevantes a situaciones cotidianas que ocurren en la operación diaria de las isapres, sobre todo, considerando

que además se ha eliminado la facultad exclusiva de la administración o Directorio de la Isapre para calificar un hecho como relevante, situación que, sostiene, debe mantenerse.

Agrega que, en la normativa que regula la divulgación de información relevante en materia de compañías de seguros o reaseguradoras, la calificación de la información para determinar si un hecho es relevante es entregada al criterio de la propia administración o dirección de la compañía, por lo que no vislumbra motivos para que dicha facultad se mantenga (sic) en el órgano de administración y dirección de la empresa.

A continuación, indica la Isapre que, considerando sólo estos cambios, los límites de los hechos relevantes terminan por superar el deber fijado en la ley, además de que muchas de estas materias se deben informar a esta Superintendencia en forma paralela, generándose una duplicidad de procesos poco eficiente.

En el número 2, sobre la publicación de los hechos relevantes en el sitio web de la Isapre, manifiesta que la instrucción no establece un período de tiempo para mantener la información publicada, por lo que solicita una definición sobre este asunto.

En el número 3, acerca de la modificación del contenido de la comunicación sobre hechos relevantes o hechos relevantes con carácter de reservados, señala que la descripción pormenorizada de los efectos que genera o pudiera generar para la Isapre y sus beneficiarios resulta sumamente dificultosa e incluso subjetiva, motivo por el cual estima que el nivel de información en cuanto a los efectos que se pudiesen generar no puede exigirse con tanto detalle.

Por último, en lo que respecta a los documentos que deben acompañarse en la comunicación, plantea que parte de éstos no podrían ser enviados en el plazo de dos días hábiles, lo que por ser impracticable generaría un incumplimiento de la obligación. Por lo anterior, solicita se le otorgue un plazo superior de, al menos, 10 días hábiles para poder acompañar la información requerida.

En el número 4, sobre la modificación del Anexo "Hechos relevantes obligatorios de informar", "en materia de gestión administrativa", la recurrente manifiesta lo siguiente:

En cuanto al número 1, solicita se precise el alcance de la expresión "que los altos ejecutivos no cumplen funciones en un prestador de salud ni desempeñan un rol en alguna empresa relacionada".

Respecto del número 2, estima que no procede informar sobre las auditorías realizadas por auditores internos, toda vez que corresponde a una gestión especialmente interna y propia del negocio de la empresa, amparada muchas veces en la confidencialidad de las materias analizadas.

En cuanto al número 4, estima que tales hechos no revisten la característica de ser relevantes para los objetivos que persigue la norma recurrida, no debiendo por tanto ser incluidos.

En Materia de Gestión Operativa, señala la Isapre:

Que, en esta materia, al menos los hechos señalados en los números 1, 3 y 5 son informados por la Isapre por otras vías, tales como la Intranet y su página web, por lo que su inclusión como hechos relevantes obligatorios de informar genera una duplicidad de proceso y de trabajo que también podría llevar a confusiones al momento de cumplir con esta obligación.

En cuanto al número 2, que instruye informar sobre el acuerdo de dar inicio a la modificación de planes grupales, estima la Institución que la oportunidad elegida para informar no es la correcta, por cuanto ésta debe entregar certeza para sus afiliados y, por lo tanto, debiese corresponder al momento en que se suscribe la modificación del plan grupal.

En relación al número 9, que ordena informar sobre la ocurrencia de cualquier siniestro que perjudique a un prestador que tiene convenio con la Isapre y que afecte en el otorgamiento de beneficios pactados con sus beneficiarios, señala la recurrente que, en la generalidad de los casos, no será posible tener conocimiento respecto de estas situaciones, más aun teniendo en cuenta que estos prestadores no están obligados a informarles al respecto, por lo que indica que esta Superintendencia puede obtener dicha información a través de la Intendencia de Prestadores, por medios de comunicación pública o por otras vías. Añade que, considerando la multiplicidad de convenios, si cada isapre debe informar la misma situación, se generarán diversas comunicaciones del mismo hecho.

En cuanto al número 10, sobre suscripción, modificación y término de contratos de servicios externalizados, relacionados con la ejecución de parte de los procesos de adecuación de contratos de salud, licencias médicas, el almacenamiento y administración de la documentación contractual, otorgamiento y pago de beneficios, sostiene la Institución que ninguno de estos hechos tiene el carácter de relevante, y que sólo dicen relación con el giro del negocio de la Isapre.

Con respecto al número 14, estima la Isapre que los cambios en los pagos a los prestadores no deben ser considerados como hecho relevante, situación que se debe mantener en la esfera de privacidad que existe entre dos partes contratantes.

En Materia de Gestión Económica-Financiera, manifiesta la Institución:

Acerca de esta materia, específicamente respecto de los números 14 al 29, estima la Isapre que casi en su generalidad están redactados de manera muy amplia, lo que genera incertidumbre y entrega un grado de subjetividad para su interpretación y

además impide tener claridad respecto a qué o cuando informar, o qué situación puede considerarse como hecho relevante.

En ese contexto, manifiesta que la expresión "efectos económicos de regulaciones" contenida en el numeral 15, es demasiado amplia, por cuanto, en general, todo tiene o puede tener un efecto económico, lo que no lo transformaría por sólo aquello, en relevante.

Asimismo, respecto del número 19, que contiene la expresión "revistan relevancia por cualquier causa", indica la Isapre que tampoco es claro qué es lo que se espera que sea informado, manteniendo esta sensación de incertidumbre que acompaña a esta normativa.

En atención a las nuevas materias que se deben informar, señaladas en los números 17, 21, 22, 25, 27, 28 y 29, considera la recurrente que todas esas circunstancias constituyen información propia de la Isapre respecto de la cual, por tratarse de una sociedad anónima cerrada, no existe obligación de informar de estas operaciones ni a este regulador ni a otro. Al respecto, estima que este nivel de exigencia de información excede el propósito que tiene una normativa sobre hechos relevantes y que estaría por sobre lo que exige la ley al establecer la obligación de supervigilancia y control que debe ejercer esta Superintendencia de Salud.

En Materia de Estatutos y Gestión Corporativa, plantea la Isapre que esta Superintendencia se excede en el uso de sus facultades al momento de incluir estas nuevas materias obligatorias de informar, que desde su punto de vista deben mantenerse en el ámbito privado. Señala que la inclusión de los números 2 al 4 excede el propósito que tiene una normativa sobre hechos relevantes y tales hechos no tienen efectos importantes que deban ser conocidos de manera inmediata por esta Autoridad.

VII.- Que, en virtud de que las Isapres Consalud, Banmédica, Vida Tres, Colmena Golden Cross, Nueva Masvida y Cruz Blanca tienen alegaciones comunes, esta Intendencia se pronunciará sobre esos puntos de manera conjunta.

1. En primer término, en lo que respecta a la definición de hechos relevantes, cabe señalar que basta que el hecho sea importante o significativo para fines de fiscalización. No es necesario que sea trascendente, es decir, que sus efectos se extiendan a otras cosas o que produzcan consecuencias, por cuanto el Artículo 218 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, no lo exige. Por lo tanto, se rechazará lo alegado sobre este punto.
2. En lo que concierne a la calificación de la información para efectos del envío de los hechos relevantes a este Organismo, cabe señalar que la isapre sigue siendo quien califica si el hecho es relevante, lo que se encuentra implícito en el nuevo texto del párrafo segundo del número 1.

Ahora bien, la Circular eliminó la referencia a que esa facultad sería "exclusiva", pues ello podía entenderse como una renuncia al deber de este Organismo de revisar la determinación de la respectiva institución.

Sin embargo, para mayor claridad, se estima necesario acoger parcialmente los recursos, en cuanto a reponer la norma del párrafo cuarto que había sido eliminado, pero manteniendo la supresión de la referencia a la exclusividad de la isapre, por lo que su nuevo texto será el siguiente:

"La calificación de la información será facultad de la propia administración o dirección de la isapre, correspondiéndole a ella determinar si un hecho, circunstancia o antecedente reúne las características descritas precedentemente para ser considerado relevante".

3. En relación a que la información que se remita a esta Superintendencia debería ser publicada en el sitio web de la isapre, esta Intendencia estima razonable la petición de las recurrentes, por lo tanto, se repondrá el texto antiguo que había sido reemplazado, en el párrafo final del número 1 del Título I.
4. Acerca del contenido de la comunicación sobre hechos relevantes, cabe señalar que la isapre debe comunicar los pormenores sólo en la medida en que cuente con la información. Al igual que lo anterior, los efectos que genera o pudiere generar el hecho relevante para la isapre y sus beneficiarios deben ser comunicados en términos generales, pudiendo incluso la institución, al informar el hecho respectivo, manifestar que estima que éste no producirá efectos. Atendido lo expuesto, se rechazará lo recurrido sobre este punto.
5. En relación a que los hechos relevantes deberán ser acompañados por los documentos que sustentan la información revelada, tales como actas del directorio, de la junta de accionistas, contratos comerciales, ofertas comerciales, registros de accionistas, informes de auditores externos o internos, etc., sin perjuicio de que esta Superintendencia podrá solicitar antecedentes adicionales en caso que lo amerite, es menester aclarar a las recurrentes que, en este punto, debe aplicarse una regla análoga a la señalada anteriormente, es decir, la isapre debe enviar los documentos de que disponga. Por lo tanto, deberán ser rechazados los recursos en esta parte.
6. En lo que se refiere a la solicitud efectuada por Cruz Blanca S.A., respecto a posponer la entrada en vigencia de la Circular IF/N° 325, no obstante que se acogerán varias de las peticiones realizadas por las Instituciones, eliminándose algunos hechos relevantes del listado del Anexo, y se modificarán o aclararán algunas normas generales que las recurrentes estimaban que implicaban para ellas una carga adicional, tales como, las referidas a la facultad para calificar el carácter relevante de los hechos y al deber de publicar en su sitio web tales hechos, esta Intendencia estima prudente acoger lo solicitado, en orden a diferir la entrada en vigencia de las obligaciones contenidas en la Circular por un plazo de seis meses contado desde su emisión.

En consecuencia, a contar del día 18 de agosto de 2019, las isapres deberán informar los hechos relevantes de acuerdo a las instrucciones impartidas en la Circular y demás normas vigentes y tener implementada una política de divulgación de la información.

VIII.- Que, atendido que las Isapres enumeran los hechos relevantes sobre los cuales recurrenten, se procederá a abordarlos uno a uno de acuerdo al orden establecido en el Anexo de la Circular recurrida.

IX.- Que, en relación a los hechos relevantes contenidos en **la letra A) "En materia de la gestión administrativa"** del Anexo, se indica lo siguiente:

1.- "1.- El nombramiento, renuncia, remoción o cese en sus funciones del presidente, directores, gerentes o administradores de la isapre y de todo otro personero de la Institución que cuente con poderes de representación ante la Superintendencia y otros Organismos.

Conjuntamente con la información del nombramiento del nuevo director, gerente, administrador, apoderado o representante legal se deberá adjuntar una declaración jurada, reducida a escritura pública o debidamente protocolizada, de que a estos no les afecta ninguna de las prohibiciones referidas en el artículo 176 del DFL N° 1. Además, en dicho documento deberá indicarse que éstos no cumplen funciones en un prestador de salud ni desempeñan un rol en alguna empresa relacionada que tenga injerencia en los prestadores."

Acerca del primer párrafo, se eliminará el requerimiento de información sobre los ejecutivos que cuenten con poderes de representación ante otros Organismos.

Con respecto al segundo párrafo se acogerá parcialmente lo solicitado, en cuanto a que se intercalará a continuación de la palabra funciones la expresión "de administración" y se reemplazará la palabra "un" que antecede a rol por "el referido".

2.- "2.- Informes de auditorías realizadas por los auditores internos y externos en los que se realicen observaciones de importancia, que impacten en los procesos o situación financiera de la isapre."

Al respecto, se aclara que las isapres no tienen que informar toda auditoría interna, sino aquélla que cumpla con los requisitos que precisamente se agregaron en la Circular recurrida. En cuanto a la confidencialidad de las materias analizadas en la auditoría interna, bastaría con que la isapre informara el hecho relevante con carácter de reservado. En virtud de lo señalado, se rechazará lo solicitado por las Isapres.

3.- "4.- Cambio en los jefes de sucursales y encargados Ges por Agencia."

Se acogerá la petición de las recurrentes, por lo que se eliminará este hecho relevante.

4.- "5.- La identificación y modificación del representante de la isapre que tiene como objeto responder requerimientos de información de esta Superintendencia para el área de fiscalización, reclamos y atención de personas."

Se acogerá la petición de las Isapres, por lo que se eliminará este hecho relevante.

5.- "7.- Cambio en los auditores externos."

Se rechazará la petición efectuada por una Isapre, atendido que el hecho es relevante, razón por la que es necesario que sea puesto en conocimiento de esta Superintendencia, siendo ello de responsabilidad de las instituciones.

6.- "8.- Junta ordinaria y/o extraordinaria de accionistas."

Se acogerá la solicitud de las Isapres, atendido lo cual se eliminará este hecho relevante, sin perjuicio de la obligación de informar cualquier hecho relevante que surja en las juntas.

X.- Que, en relación a los hechos relevantes contenidos en **la letra B) "En materia de la gestión operativa"** del Anexo, se indica lo siguiente:

1.- "1.- La modificación o el término del convenio con prestadores cerrados o preferentes."

Al respecto, atendido que efectivamente existe un procedimiento de información de estos hechos, establecido en una norma especial dictada al efecto, se acogerá lo solicitado por las Isapres, en el sentido de que se dejará sin efecto el reemplazo del hecho relevante impugnado.

2.- "2.- El acuerdo de dar inicio a la modificación de planes grupales que afecten a más del 1% de la cartera de la isapre"

Atendido que mediante esta misma resolución se suprimirá la instrucción de que todo hecho relevante se publique en el sitio web de la isapre y teniendo presente que se trata de hechos que pueden afectar directamente los beneficios de los afiliados, esta Autoridad estima que debe mantenerse dicho hecho relevante en los mismos términos expuestos en la Circular.

3.- "3.- Introducción, modificación y/o discontinuidad de líneas de planes de salud."

Se acogerá la petición de las Isapres, atendido lo cual se eliminará el hecho relevante.

4.- "4.- Disminución significativa de la cartera de la isapre."

Esta Intendencia estima razonables los argumentos expuestos sobre este punto por la Isapres, por lo que se acogerá la solicitud de dejarlo sin efecto.

5.- "5.- Cambios en la Red de prestadores GES, CAEC y GES-CAEC."

Esta Intendencia estima razonables los argumentos expuestos sobre este punto por las Isapres, por lo que se acogerá la solicitud de dejarlo sin efecto.

6.- "7. Cambios en las modalidades para acceder a los beneficios, ya sea en el procedimiento establecido para otorgar determinadas prestaciones o en los prestadores de salud."

Atendido que la normativa aludida por una de las recurrentes contempla la obligación de las isapres de informar a sus afiliados, beneficiarios y empleadores cualquier modificación a las modalidades y lugares de pago en forma previa a su implementación con a lo menos un mes de anticipación, mas no a esta Superintendencia de Salud y que se trata de hechos relevantes independientemente del número de afiliados que resulten afectados en definitiva, procede rechazar los recursos en esta parte, por lo que se mantendrá el punto recurrido.

7.- "8.- Reprocesos masivos producto de errores en el otorgamiento de beneficios que sean detectados por la institución."

Al respecto, cabe señalar que éste es precisamente uno de los casos en que la isapre debe hacer uso de su reclamada facultad para determinar el carácter relevante del hecho, que en este caso estará dado principalmente por el concepto de "masividad". Es pertinente relevar, además, que dicho carácter está dado por la necesidad de verificar el correcto otorgamiento de los beneficios y no las consecuencias en el patrimonio de la isapre, como alega una de las recurrentes. En consecuencia, se estima procedente mantener el hecho recurrido.

8.- "9.- La ocurrencia de cualquier siniestro que perjudique a un prestador que tiene convenio con la isapre y que afecte en el otorgamiento de beneficios pactados con sus beneficiarios, tales como incendios, derrumbes, etc."

Dicha información, como en todos los casos, debe ser enviada por la isapre sólo en la medida de que la conozca, siendo ésta, como administradora de los beneficios que ofrece, la obligada a tomar las medidas que corresponda para asegurar el otorgamiento de dichos beneficios.

Ahora bien, esta Intendencia estima atendible lo alegado en el sentido de que no todo siniestro que afecta a un prestador podría tener el carácter de relevante, cuestión que corresponderá ponderar a las isapres en cada caso concreto, haciendo uso de la facultad que en sus recursos reclaman.

En virtud de lo expuesto, se acogerá parcialmente lo recurrido, en cuanto se insertará antes de la frase "en el otorgamiento de beneficios" la expresión "de manera significativa".

9.- "10.- Suscripción, modificación y término de contratos de servicios externalizados, relacionados con la ejecución de parte de los procesos de adecuación de contratos de salud, licencias médicas, el almacenamiento y la administración de la documentación contractual, otorgamiento y pago de beneficios."

Se acogerá parcialmente los recursos, en cuanto se eliminará la frase "el almacenamiento y la administración de la documentación contractual" y se agregará al final del texto del numeral 10, precedida de una coma, la siguiente frase: "cuando afecte la continuidad de los servicios o perjudique de cualquier otro modo a los beneficiarios."

10.- "11.- Inconvenientes o caídas en los sistemas informáticos de la isapre que dificulten o impidan la continuidad de operaciones, afectando la tramitación y obtención de los beneficios a los afiliados, empleadores o prestadores de salud."

Esta Intendencia estima razonables los argumentos planteados en el sentido de que no todos los inconvenientes o caídas en los sistemas informáticos constituyen hechos relevantes.

Por lo tanto, se acogerá parcialmente los recursos, en cuanto se insertará la expresión "de manera significativa" entre los términos "afectando" y "la".

11.- "12.- Problemas de funcionamiento o caídas de sistemas informáticos de entidades externas, tales como operadores contratados por la isapre para la emisión de órdenes de atención, o en farmacias en convenio para el uso de excedentes."

Esta Intendencia estima razonables los argumentos planteados en el sentido de que no todos los problemas de funcionamiento o caídas en los sistemas informáticos de entidades externas constituyen hechos relevantes.

Por lo tanto, se acogerá parcialmente los recursos, en cuanto se agregará al final del texto del numeral 12, precedido de una coma, lo siguiente: "cuando aquéllos afecten de manera significativa la obtención de los beneficios".

12.- "13.- Problemas de funcionamiento o caídas del sitio web de la isapre, que impidan el normal acceso a la información publicada y la realización de las transacciones habituales a través de dicho canal."

Esta Intendencia estima razonables los argumentos planteados en el sentido de que no todos los problemas de funcionamiento o caídas del sitio web de la isapre constituyen hechos relevantes.

Por lo tanto, se acogerá parcialmente los recursos, en cuanto se insertará la expresión "de manera significativa" entre las palabras "impidan" y "el".

13.- "14.- Cambios en las políticas y plazos de pago, tanto a los afiliados como a los prestadores médicos."

Al respecto, las recurrentes no aportaron argumentos suficientes para dejar sin efecto la modificación efectuada por la Circular, especialmente teniendo presente que ella sólo consistió en agregar los plazos en el hecho relevante ya incluido en el listado, referido a los cambios en las políticas de pago. En este orden de ideas, se estimó relevante que esta Superintendencia conociera oportunamente los cambios en los plazos de pago, puesto que, por ejemplo, tratándose de prestadores, ello sin duda puede tener influencia en los aspectos señalados en la definición de este tipo de hechos. Por lo tanto, procede rechazar los recursos en este punto.

14.- "16.- Los procesos de negociación colectiva, huelga o paro que se verifiquen en cualquiera de sus prestadores en convenio y/o asociados a sus planes de salud."

Este hecho no fue incorporado por la Circular recurrida, sino que se encontraba incluido desde antes en el listado, por lo que no corresponde eliminarlo mediante esta resolución, toda vez que la oportunidad para solicitarlo se encuentra precluida.

XI.- Que, en relación a los hechos relevantes contenidos en la **letra C) "En materia de la gestión económica-financiera"** del Anexo, se indica lo siguiente:

1.- En primer lugar, resulta necesario señalar que en lo que concierne al grado de subjetividad para la interpretación de los hechos relevantes indicados en los números 14 al 29, la isapre debe aplicar la facultad que conserva, discerniendo con buen juicio lo que debe informar.

2.- "6. Cualquier tipo de transacción u operación comercial o financiera con entidades relacionadas con la propiedad o gestión de la isapre, que por sí sola o en conjunto con

otras operaciones con dichos entes relacionados, involucre montos significativos que pudieran afectar la situación financiera de la institución, ya sea su liquidez, endeudamiento, garantía y/o patrimonio.”

El punto 6 de la letra C) ya estaba incorporado en la normativa y la Circular sólo agregó el término “garantía”, decisión que no excede el ámbito legal como se alega en un recurso, puesto que la mantención de ésta es una materia cuya fiscalización compete a este Organismo. Por lo tanto, se rechazará el recurso en lo que respecta a este punto.

3.- “8.- La ocurrencia de cualquier siniestro, o incumplimiento de pago por parte de empresas relacionadas o terceros, que afecten a la isapre en, a lo menos, el 10% de su patrimonio.”

El antedicho hecho relevante no excede el ámbito legal, según arguye una Isapre, y ni aún se refiere a su funcionamiento, como afirma ésta, sino a sus operaciones y negocios, conceptos claramente comprendidos en el mandato del artículo 218 del DFL N° 1.

A mayor abundamiento, su relevancia resulta evidente a la luz de los acontecimientos recientes que involucraron a la Isapre Masvida. Por lo tanto, procede rechazar lo recurrido en este punto.

4.- “10.- Las ofertas, negociaciones, transformaciones de la sociedad o transacciones que afecten a la isapre o al controlador de la misma.”

Al respecto, esta Intendencia concuerda parcialmente con una de las Isapres recurrentes, en el sentido de que una parte del hecho relevante que se agrega puede entenderse ya comprendida en el numeral 1 de la letra C) del Anexo respectivo, por lo tanto, se modifica el hecho relevante, quedando como sigue:

“10.- Las ofertas, negociaciones, transformaciones de la sociedad o transacciones que afecten al controlador de la isapre.”

En relación a lo que señala otra de las recurrentes, se reitera que las instituciones están obligadas a informar sólo los hechos de los que tienen conocimiento.

5.- “11.-Las ofertas, negociaciones o transacciones relacionadas al cambio de propiedad y control que involucren al(los) controlador(es) del accionista mayoritario de la isapre.”

El número 11 de la letra C) recurrido por una Isapre, ya estaba incorporado con idéntico texto en la normativa previa a la emisión de la Circular, por lo que la oportunidad para efectuar cualquier impugnación al respecto se encuentra precluida.

6.- “14.- Pagos de multas y sanciones a la Superintendencia de Salud y a otros Organismos.”

Respecto al antedicho hecho relevante, esta Intendencia estima atendibles los argumentos planteados por las recurrentes, por lo que se acogerá lo solicitado en cuanto a dejar sin efecto la incorporación de dicho numeral.

7.- “15.- Efectos económicos de regulaciones que comprometan los procesos o situación financiera de la isapre en forma significativa.”

Respecto al numeral 15 de la letra C), esta Intendencia estima atendibles los argumentos planteados por las recurrentes, por lo que se dejará sin efecto la incorporación de dicho numeral.

8.- "17.-Variaciones significativas en tasas de interés, plazos u otras condiciones de las deudas, capitalizaciones de créditos y /o condonación parcial o total de las deudas, todas ellas, resultantes de negociaciones o de suscripción de convenios de pago con acreedores generales o prestadores de salud."

Se rechazará la petición de eliminar el número 17 de la letra C), en virtud de que, en cuanto dichas variaciones sean significativas -cuestión que calificará la propia isapre- sin duda constituyen hechos relevantes, toda vez que se refieren a las operaciones y negocios de la institución.

9.- "18.-Suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes."

Al respecto, esta Intendencia estima útil la propuesta de una Isapre de agregar como condición para que el hecho sea relevante, que tales convenios o negociaciones tengan un efecto significativo en el patrimonio de la Institución. Por lo tanto, se modificará el referido hecho, quedando como sigue:

"18.-Suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes, que tengan un efecto significativo en el patrimonio de la Institución."

Con lo anterior, a juicio de esta Autoridad, se satisface también el reparo efectuado por otras Isapres, en el sentido de que advierten la necesidad de que haya parámetros que delimiten el referido hecho.

10.- "19.-Suscripción, modificación o término de contratos o convenciones de cualquier especie con personas o entidades relacionadas con la propiedad o gestión de la empresa, cuando involucren montos significativos o revistan relevancia por cualquier causa para la marcha de la empresa y, en la medida que sea distinta de las operaciones habituales mantenidas con las personas o entidades relacionadas."

Se acogerá lo alegado por las Isapres, en cuanto a dejar sin efecto la incorporación de este numeral, dado que en efecto estos hechos están incluidos en el numeral 6 de la letra C, la cual comprende tanto las operaciones habituales como las que no lo sean.

11.- "20.-Eventuales dificultades para el cumplimiento de los niveles de garantía o inversiones financieras que la respalde."

Atendido que, por una parte, el hecho relevante no se refiere al incumplimiento de los montos en garantía, sino a hechos que dificulten ese cumplimiento y, por otro lado, que la mantención de la garantía es por sí sola un hecho relevante con independencia del monto que involucre la dificultad para cumplirla, esta Intendencia estima que debe mantenerse el numeral impugnado. Por lo tanto, procede rechazar lo alegado respecto a este punto.

12.- "21.-Acuerdos sobre dividendos y su distribución."

Se rechazarán los recursos respecto de este punto, por cuanto los argumentos esgrimidos por las Isapres son, a juicio de esta Autoridad, insuficientes para formar la

convicción acerca de la necesidad de suprimir del listado el referido hecho relevante. En efecto, se trata de operaciones de interés para las funciones de fiscalización de carácter financiero asignadas por la ley a este Organismo.

13.- "22.-Estados financieros que fueron enviados a su controlador."

A juicio de esta Intendencia, lo reclamado por las recurrentes en orden a que ya envían algunos estados financieros a este Organismo, constituye un argumento atendible, puesto que, en efecto, no todos los estados financieros contienen necesariamente hechos relevantes, por lo que se acogerá lo solicitado, en el sentido de dejar sin efecto este punto, sin perjuicio de que la Superintendencia conserva la facultad de requerir el envío de determinados estados financieros, cuando lo estime procedente.

14.- "23.-Cambios de políticas contables que signifiquen el reconocimiento o no de activos, pasivos, resultados o patrimonio."

Se rechazará la solicitud efectuada por una Isapre sobre este punto, atendido que, a diferencia del número 13 que invoca, el numeral impugnado se refiere a cambios de políticas contables, los que por sí solos tienen un carácter significativo, puesto que pueden impactar sucesivamente en los estados financieros futuros.

15.- "24.- Flujos de caja negativos por más de un periodo consecutivo."

Se rechazará lo recurrido en relación a este punto, atendido que para esta Superintendencia es relevante contar con esta información para fines de supervigilancia y control. En cuanto al carácter significativo que a juicio de una Institución debiera tener este hecho, cabe señalar que ello está dado por la repetición del mismo en más de un período consecutivo.

16.- "25.-Acuerdos o renegociaciones con prestadores de salud para postergar o liquidar obligaciones."

Se acogerá lo solicitado en cuanto a dejar sin efecto la agregación de este numeral, atendido que para que la Superintendencia reciba esta información resultan suficientes los hechos relevantes contenidos en otros números del Anexo.

17.- "26.-Aprobación del presupuesto de la isapre y cambios acontecidos durante el ejercicio."

A juicio de esta Intendencia, lo reclamado por las recurrentes resulta atendible, por lo que se acogerá lo solicitado, en el sentido de dejar sin efecto este punto, sin perjuicio de que la Superintendencia conserva la facultad de requerir el envío de dichos antecedentes cuando los estime necesario para fines de fiscalización.

18.- "27.- Transacciones con personas relacionadas."

Se acogerán los recursos, en el sentido de que se dejará sin efecto la incorporación del número 27 impugnado.

19.- "28.- Suscripción o renegociación de créditos."

Se acogerán los recursos, en el sentido de que se dejará sin efecto la incorporación del número 28 impugnado.

20.- "29.- Comunicaciones con sus auditores externos sobre el examen de los estados financieros y cartas de control."

Se rechazarán los recursos sobre este punto, por cuanto debe aclararse, en primer lugar, que este hecho es distinto del consignado en el número 2 de la letra A) del Anexo, puesto que no se refiere a los informes de auditoría, sino a las comunicaciones que pueden ser previas, coetáneas o posteriores a éstos. En segundo lugar, es conveniente precisar que las comunicaciones a informar deben ser sólo aquellas que tengan un carácter relevante para los fines de fiscalización de este Organismo, cuestión que, como ya se ha expresado, deben dilucidar en cada caso las isapres.

21.- Respecto al párrafo final de la letra C) que señala: "Se entenderá que tiene carácter significativo e importante toda operación que afecte más de un 10% de los activos, pasivos o patrimonio de la Institución o más de un 10% de la cartera de la isapre y los eventos de pérdida que no puedan ser cuantificados en monto, por desconocimiento del impacto, o por ser un hecho de magnitudes incalculables al momento de ocurrido", se acogerá parcialmente la pretensión de la isapre recurrente, en cuanto al traslado del párrafo al número 1. "Definición de Hecho Relevante", penúltimo párrafo, del Título I "Información sobre hechos relevantes" del Capítulo IV del Compendio de Información.

XII.- Que, en relación a los hechos relevantes contenidos en la **letra D) "En materia de estatutos"** a lo que se agrega por la Circular **"y Gestión Corporativa"** del Anexo, se indica lo siguiente:

1.- "2.-Definición de nuevas políticas corporativas o modificación de las existentes."

Se rechazarán los recursos sobre este punto, en virtud de que se trata de hechos propios de la isapre y que cumplen con las demás exigencias contenidas en la ley y en las normas administrativas sobre la materia, para ser calificados como hechos relevantes. Cabe reiterar que los hechos relevantes no estarán afectos siempre a la obligación de ser publicados, por lo que se desvanece la aprehensión de las recurrentes de que puedan ser conocidos por la competencia.

2.- "3.-Conflictos de interés o inhabilitaciones que sean declarados por accionistas, directores, gerentes de la isapre, ya sea con empresas externas, del holding o familiares."

Se rechazarán los recursos respecto de este punto, atendido que se trata de materias relevantes para la función fiscalizadora que tiene este Organismo respecto a las isapres.

3.- "4.-Modificaciones o cambios que sean producto de su gestión de riesgos o Gobierno Corporativo."

En relación con las alegaciones de las recurrentes, es menester aclararles, en primer término, que, si bien las normas sobre Gobierno Corporativo no son obligatorias, sí lo son las decisiones que las isapres se hayan comprometido a adoptar en virtud de tales instrucciones, constituyendo hechos que, en la medida en que sean relevantes, deben ser informados a este Organismo y más aún, dicha información debe ser oportuna atendida precisamente la materia de que se trata. En consecuencia, se rechazará lo recurrido sobre este punto.

XIII.- Que, en virtud de que algunos hechos relevantes, de acuerdo a los fundamentos ya expuestos, serán suprimidos de la Circular recurrida, los numerales de los hechos que los suceden deberán reordenarse, de manera de mantener la correlatividad de la enumeración de todos los hechos, lo que quedará reflejado en la redacción de la Circular.

Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que la ley otorga a este Intendente,

RESUELVO

Se acogen parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las Isapres Consalud S.A., Banmédica S.A., Vida Tres S.A., Cruz Blanca S.A., Nueva Masvida S.A. y Colmena Golden Cross S.A., en contra de la Circular IF/Nº 325, de 18 de febrero de 2019, en la forma señalada en el considerando VII, números 2, 3 y 6; considerando IX, números 1, 3, 4 y 6; considerando X, números 1, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11 y 12; considerando XI, números 4, 6, 7, 9, 10, 13, 16, 17, 18, 19 y 21 y considerando XIII, precedentes, quedando el texto de la citada Circular como se indica a continuación:



CIRCULAR IF/Nº 325

Santiago, 18 FEB. 2019

COMPLEMENTA INSTRUCCIONES RELATIVAS A LAS COMUNICACIONES DE HECHOS RELEVANTES

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110, Nº2, y 114, ambos del DFL Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud, y la Resolución TRA 882/35/2018, de 19.11.2018, de la Superintendencia de Salud, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones.

I.- OBJETIVO

Precisar aspectos sobre los hechos relevantes, tales como su definición, procedimientos de información, contenido de la comunicación, e incluir nuevas materias obligatorias de informar, a fin de contar con mayores herramientas por parte de esta Superintendencia para el debido cumplimiento de sus funciones.

II.- SE MODIFICA LA CIRCULAR IF/N° 124, DEL 30 DE JUNIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INFORMACIÓN

Se modifica el Título I "Información sobre hechos relevantes", del Capítulo IV "Información relativa al funcionamiento de las isapres", según se indica a continuación:

1) Se reemplaza el primer párrafo del número 1 "Definición de Hecho Relevante", por el siguiente:

"Se entenderá por "Hecho Relevante", todo evento, circunstancia o antecedente de ocurrencia no frecuente o periódica que tenga o pueda tener influencia o efecto para la isapre y para fines de la supervigilancia y control de la Superintendencia, principalmente, en relación a materias de gestión administrativa, operacional y económica-financiera o cualquier cambio significativo que afecte las operaciones, funcionamiento y resultados de la isapre."

2) En la primera frase del segundo párrafo del número 1, entre "informar" y "los hechos relevantes" se intercala la expresión "todo hecho que afecte su operación, funcionamiento, resultados y patrimonio, que reúna las características y condiciones aludidas en el párrafo precedente, entendiéndose por tales, entre otros, y sin que sea una enumeración taxativa,".

3) Se elimina la segunda frase establecida en el segundo párrafo del número 1.

4) Se elimina el párrafo tercero del numeral 1.

5) En el párrafo cuarto, se elimina la palabra "exclusiva" señalada entre los términos "facultad" y "de".

6) En el número 3 "Procedimiento de información de los hechos relevantes" se agrega el siguiente párrafo cuarto nuevo:

"Por otra parte, las isapres deberán tener una política de divulgación de la información de hechos relevantes. Dicha política y sus modificaciones, deberá ser enviada para conocimiento de la Superintendencia de Salud, dentro del plazo máximo de tres días hábiles contado desde la fecha de su aprobación por parte del Directorio."

7) En el número 4 "Contenido de la comunicación sobre hechos relevantes", letra d), segunda frase, entre las expresiones "descripción" y "del hecho" se intercala "pormenorizada" y, al final de la misma, se agrega la siguiente expresión precedida de una coma:

"así como del o los efectos que genera o pudiere generar para la isapre y sus beneficiarios"

8) En el número 4, se traslada lo señalado en la letra e) a una nueva letra f) y se reemplaza lo dispuesto en la letra e), por lo siguiente:

"Descripción de las medidas que adoptó la isapre".

9) Al final de dicho número 4, se agrega el siguiente párrafo nuevo:

"Los hechos relevantes deberán ser acompañados por los documentos que sustentan la información revelada, tales como actas del directorio, de la junta de accionistas, contratos comerciales, ofertas comerciales, registros de accionistas, informes de auditores externos o internos, etc. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia podrá solicitar antecedentes adicionales en caso que lo amerite."

10) Se modifica el Anexo: "Hechos relevantes obligatorios de informar", en los siguientes términos:

A) En la letra **A) "En materia de la gestión administrativa"**, se modifica lo siguiente:

a) En el número 1, se agrega el siguiente párrafo segundo nuevo:

"Conjuntamente con la información del nombramiento del nuevo director, gerente, administrador, apoderado o representante legal se deberá adjuntar una declaración jurada, reducida a escritura pública o debidamente protocolizada, de que a estos no les afecta ninguna de las prohibiciones referidas en el artículo 176 del DFL N° 1. Además, en dicho documento deberá indicarse que éstos no cumplen funciones de administración en un prestador de salud ni desempeñan el referido rol en alguna empresa relacionada que tenga injerencia en los prestadores."

b) En el número 2, se intercalan los términos "internos y" entre "auditores" y "externos", y el punto seguido se reemplaza por una coma, agregándose la expresión "que impacten en los procesos o situación financiera de la isapre".

c) En el número 3, se elimina el punto del final de la frase y se agrega lo siguiente:

", en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Las previas al nombramiento, que se acreditan con los certificados correspondientes o declaración jurada notarial, en su caso; y
- Las prohibiciones que le sobreviene a alguien que está ejerciendo un cargo y las medidas adoptadas por la isapre."

d) Se agregan los siguientes números 4 y 5, según se indica a continuación:

"

4.- Cambio de domicilio de la Oficina Matriz de la isapre.

5.- Cambio en los auditores externos."

B) En la letra **B) "En materia de la gestión operativa"** se modifica lo siguiente:

a) A continuación del número 1 se agregan los siguientes números, pasando a ser los actuales 2, 3, 4 y 5 los números 11, 12, 13 y 14, según se indica a continuación:

2.- El acuerdo de dar inicio a la modificación de planes grupales que afecten a más del 1% de la cartera de la isapre.

3.- Los procesos de negociación colectiva o convenios que tengan impacto en la renovación o mantención de planes colectivos de salud en isapres cerradas.

4.- Cambios en las modalidades para acceder a los beneficios, ya sea en el procedimiento establecido para otorgar determinadas prestaciones o en los prestadores de salud.

5.-Reprocesos masivos producto de errores en el otorgamiento de beneficios que sean detectados por la institución.

6.- La ocurrencia de cualquier siniestro que perjudique a un prestador que tiene convenio con la isapre y que afecte de manera significativa en el otorgamiento de beneficios pactados con sus beneficiarios, tales como incendios, derrumbes, etc.

7.- Suscripción, modificación y término de contratos de servicios externalizados, relacionados con la ejecución de parte de los procesos de adecuación de contratos de salud, licencias médicas, otorgamiento y pago de beneficios, cuando afecte la continuidad de los servicios o perjudique de cualquier otro modo a los beneficiarios.”.

8.- Inconvenientes o caídas en los sistemas informáticos de la isapre que dificulten o impidan la continuidad de operaciones, afectando de manera significativa la tramitación y obtención de los beneficios a los afiliados, empleadores o prestadores de salud.

9.- Problemas de funcionamiento o caídas de sistemas informáticos de entidades externas, tales como operadores contratados por la isapre para la emisión de órdenes de atención, o en farmacias en convenio para el uso de excedentes, cuando aquéllos afecten de manera significativa la obtención de los beneficios”.

10.- Problemas de funcionamiento o caídas del sitio web de la isapre, que impidan de manera significativa el normal acceso a la información publicada y la realización de las transacciones habituales a través de dicho canal.”

- b) En el número 2 actual, nuevo número 11, entre las expresiones “políticas” y “de pago” se intercala “y plazos”.
- c) Al final de la frase del número 3 actual, nuevo número 12, se agrega la expresión “y las medidas de contingencia adoptadas en cada caso.”

C) En la letra **C) “En materia de la gestión económica-financiera”** se modifica lo siguiente:

- a) En el número 6, se intercala la palabra “garantía”, precedida de una coma, entre “endeudamiento” y “patrimonio”.
- b) En el número 8, se reemplazan los términos “que afecte” por “o incumplimiento de pago por parte de empresas relacionadas o terceros, que afecten”.
- c) Se reemplaza el número 10 de acuerdo a lo siguiente:

“10.- Las ofertas, negociaciones, transformaciones de la sociedad o transacciones que afecten al controlador de la isapre.”

d) Se agregan los números 14 hasta el 21 siguientes:

“14.- Gravámenes sobre las acciones de la isapre, realizadas por ésta, terceros o sus accionistas.

15.-Variaciones significativas en tasas de interés, plazos u otras condiciones de las deudas, capitalizaciones de créditos y /o condonación parcial o total de las deudas, todas ellas, resultantes de negociaciones o de suscripción de convenios de pago con acreedores generales o prestadores de salud.

16.-Suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes, que tengan un efecto significativo en el patrimonio de la Institución.

17.- Eventuales dificultades para el cumplimiento de los niveles de garantía o inversiones financieras que la respalde.

18.-Acuerdos sobre dividendos y su distribución.

19.-Cambios de políticas contables que signifiquen el reconocimiento o no de activos, pasivos, resultados o patrimonio.

20.- Flujos de caja negativos por más de un periodo consecutivo.

21.- Comunicaciones con sus auditores externos sobre el examen de los estados financieros y cartas de control.”.

e) Se traslada al número 1 de la norma, como penúltimo párrafo, el párrafo establecido al final de la letra C) “En materia de la gestión económica-financiera” y se intercalan los términos “e importante” entre las palabras “significativo” y “toda” y antes del punto final del mismo se agrega la expresión “o más de un 10% de la cartera de la isapre y los eventos de pérdida que no puedan ser cuantificados en monto, por desconocimiento del impacto, o por ser un hecho de magnitudes incalculables al momento de ocurrido.”

D) En la letra **D) “En materia de estatutos”** se modifica lo siguiente:

a) En el título se agrega la expresión “y Gestión Corporativa”.

b) Se agregan los números 2, 3 y 4 siguientes:

“2.-Definición de nuevas políticas corporativas o modificación de las existentes.

3.-Conflictos de interés o inhabilitaciones que sean declarados por accionistas, directores, gerentes de la isapre, ya sea con empresas externas, del holding o familiares.

4.-Modificaciones o cambios que sean producto de su gestión de riesgos o Gobierno Corporativo.”

III.- DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las isapres deberán implementar una política de divulgación de la información, dentro de los 6 meses siguientes de emitida la presente norma.

IV.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR

A contar del día 18 de agosto de 2019, las isapres deberán informar los hechos relevantes de acuerdo a las instrucciones impartidas en esta Circular y demás normas vigentes y tener implementada una política de divulgación de la información.

**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**

AMAW/KB

Distribución

- * Gerentes Generales de Isapres
- * Fiscalía
- * Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- * Oficina de Partes

Correlativo 9.071

Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente, los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Cruz Blanca S.A., Colmena Golden Cross S.A., Nueva Masvida S.A., Vida Tres S.A., Consalud S.A. y Banmédica S.A., junto a la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


AMAW/RTM/KB

DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres
- Superintendencia de Salud
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Correl 2150-2019


**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**

