

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 267**

Santiago, 13-04-2022

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 246, de 27 de mayo de 2015, que imparte instrucciones sobre el cierre definitivo de sucursales, agencias u oficinas de atención de público; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, en relación con la presentación de 26 de febrero de 2021 de la Isapre BANMÉDICA S.A., en que informaba el cierre definitivo de cinco de sus sucursales (Las Condes, Recoleta, Maipú, Los Ángeles y Castro) a contar del 30 de abril de 2021, este Organismo de Control, en ejercicio de sus atribuciones legales y a través del Ord. IF/N° 7067, de 18 de marzo de 2021, le hizo observaciones, instruyó la remisión de información dentro de quinto día hábil y ordenó expresamente que *"el proceso de cierre definitivo de las citadas sucursales sólo podrá llevarse a cabo una vez que aporte los antecedentes solicitados, a conformidad de esta Superintendencia"*. Sin embargo, a pesar que la información solicitada no fue recibida por esta Autoridad, la Isapre procedió al cierre definitivo de las sucursales, sin contar con la conformidad de esta Superintendencia.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 13.600, de 13 de mayo de 2021, se impartió instrucciones y le formuló el siguiente cargo a la Isapre:

*"Incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Ord. IF/N° 7067, del 18 de marzo de 2021, en relación a la ejecución del cierre definitivo de las sucursales ubicadas en la ciudad de Santiago, comunas de Las Condes, Recoleta, Maipú, y en la ciudad de Los Ángeles y Castro, el que sólo podía llevarse a cabo una vez que la Isapre aportase los antecedentes solicitados, a conformidad de esta Superintendencia, todo ello vinculado a lo dispuesto en el Capítulo IV, Título VII, punto I, número 2, del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud"*.

4. Que, mediante presentación de fecha 28 de mayo de 2021 la Isapre formula sus descargos, haciendo presente, en primer lugar, que con fecha 19 de mayo de 2021 interpuso recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra del Ord. IF/N° 13.600, y que en la misma fecha dio cumplimiento a lo instruido, adjuntando la información solicitada.

Arguye que, en la presentación de 26 de febrero de 2021, en que informó el cierre definitivo, dio cumplimiento expreso a la normativa relativa al procedimiento y requisitos que deben cumplirse para el cierre definitivo de sucursales, indicando los medios de publicidad que la Isapre dispuso para informar a las personas beneficiarias acerca de los cierres, adjuntando los antecedentes de respaldo correspondientes e informando los mecanismos alternativos de atención que dispondría la Isapre.

Además, sostiene que con fecha 25 de marzo de 2021 dio respuesta y adjuntó todos los antecedentes de respaldo en cumplimiento de lo solicitado a través del Ord. IF/N° 7067, de 18 de marzo de 2021,

Por tanto, solicita acoger sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción contra la Isapre, atendidos los argumentos expuestos y teniendo en consideración especialmente que en la especie no se ha producido un perjuicio para las personas afiliadas.

5. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que mediante la Res. Ex IF/N° 362, de 1 de julio 2021, se rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra del Ord. IF/N° 13.600, de 13 de mayo de 2021, en el que

la Isapre alegaba que con fecha 25 de marzo 2021 había remitido la información solicitada por el Ord. IF/N° 7067. Dicho recurso fue desestimado en atención a que revisadas las tres casillas a las que la Isapre habría enviado el correo electrónico con la respuesta y respaldos, en ninguna de ellas se encontró este correo. Además, en la misma resolución se dejó establecido que aun cuando se hubiese recibido la información requerida, la Isapre se encontraba impedida de proceder al cierre de las sucursales mientras este Organismo no le manifestara su conformidad respecto de los antecedentes requeridos. La Res. Ex. SS/N° 672, de 6 de septiembre de 2021, rechazó el recurso jerárquico interpuesto en subsidio, señalando que comparte lo resuelto por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, toda vez que las instrucciones se ajustan a derecho y han sido impartidas en uso de sus atribuciones y en el ámbito de su competencia.

6. Que, procede desestimar lo aseverado por la Isapre en orden a que ya en la presentación de 26 de febrero de 2021, en que informó el cierre definitivo de sucursales, habría dado cumplimiento a la normativa relativa al procedimiento y requisitos que se deben cumplir para proceder a dicho cierre, toda vez que este Organismo de Control, a través del Ord. IF/N° 7067, efectuó observaciones a dicha presentación y le instruyó a la Isapre la remisión de información, lo que implica que la presentación de 26 de febrero de 2021 no era suficiente ni cumplía a cabalidad la normativa, cuestión que, por lo demás, no fue impugnada por la Isapre, puesto que si estimaba que lo observado e instruido en el Ord. IF/N° 7067 no se ajustaba a derecho, debió haber interpuesto recursos administrativos en su contra, lo que no hizo.

7. Que, asimismo, procede rechazar la alegación de la Isapre en el sentido que con fecha 25 de marzo de 2021 dio respuesta y adjuntó todos los antecedentes de respaldo en cumplimiento de lo solicitado a través del Ord. IF/N° 7067, puesto que, tal como se indicó en la resolución que rechazó el recurso de reposición en contra del Ord. IF/N° 13.600, revisadas las tres casillas a las que se habría enviado el correo electrónico con dicha respuesta y respaldos, en ninguna se encontró dicho correo. En cualquier caso, de acuerdo con lo instruido, la Isapre no podía proceder al cierre de las sucursales sin contar con la manifestación de conformidad por parte de este Organismo en relación con los antecedentes que le fueron requeridos.

8. Que, en cuanto a la alegación relativa a que en la especie no se habría producido un perjuicio para las personas afiliadas, se hace presente que de conformidad con el art. 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, no es requisito sine qua non para sancionar a una Isapre el hecho que se produzca perjuicio a cotizantes o personas beneficiarias. Por tanto, el sólo incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Ord. IF/N° 7067, habilitan a esta Autoridad para imponer una sanción a la Isapre. Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que dado que la finalidad de las instrucciones contenidas en el Ord. 7067, era salvaguardar los derechos de las personas afiliadas y beneficiarias que podrían verse afectadas por el cierre de las sucursales, en especial la de Los Ángeles y Castro, el cierre de éstas sin contar con la anuencia de esta Superintendencia generó una situación de peligro o riesgo de vulneración de los derechos tutelados a través de las instrucciones impartidas.

9. Que, por último, en cuanto a lo expuesto por la Isapre en el sentido que en la misma presentación de 19 de mayo de 2021 en que interpuso recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra del Ord. IF/N° 13.600, además dio cumplimiento a lo instruido, adjuntando la información solicitada, cabe señalar que ello se enmarca dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de ejecutar las acciones o implementar las medidas que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la falta reprochada, que se configuró cuando la Isapre procedió al cierre de las sucursales sin contar con la anuencia de este Organismo de Control.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos expresados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción constatada.

11. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere "*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado "*.

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo

presente la naturaleza y gravedad del incumplimiento detectado, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una AMONESTACIÓN.

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

**RESUELVO:**

1. AMONESTAR a la Isapre BANMÉDICA S.A. por incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Ord. IF/N° 7067, del 18 de marzo de 2021, en orden a que el cierre definitivo de sucursales sólo podía llevarse a cabo una vez que esta Superintendencia manifestase su conformidad en relación con los antecedentes que le fueron requeridos.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud (S)**

**FSF/LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-28-2021