

IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN	Fiscalizar el cumplimiento de la Circular N° 3.394, sobre el plazo de cumplimiento de la solicitud de antecedentes del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), posteriores al 30/04/2023.		
TIPO DE ENTIDAD	Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE)		
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN	AÑO 2023	MES DE TÉRMINO	DICIEMBRE

DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

DESCRIPCIÓN	Esta fiscalización tiene como objetivo evaluar el grado de cumplimiento por parte de las entidades fiscalizadas de la Circular N° 3.394 en lo que respecta al plazo de cumplimiento de las solicitudes de antecedentes generadas a través del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE) emitidas después del 30 de abril 2023 y hasta el día 31 de octubre de 2023
METODOLOGÍA	La metodología de trabajo se enfoca en evaluar el cumplimiento de la Circular N° 3.394 por parte de las entidades fiscalizadas, específicamente en lo referente a la entrega de antecedentes solicitados a través del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE) emitidos después del 30 de abril 2023 y hasta el día 31 de octubre de 2023. Se informan a la ISAPRE los casos detectados en forma semestral en una planilla excel, para que lo verifiquen y corrijan. Se fiscalizan los dictámenes ACOGE, donde se instruye a ISAPRES corregir sus debilidades, tales como registrar el plazo de cumplimiento o subir documento de respaldo en el PAE.

RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

NOMBRE DE LA ENTIDAD ▾	RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN	Accion de la Entidad
ISAPRE VIDA TRES S.A.	En relación con los tres casos clasificados como "No Informados" en la plataforma PAE entre el 30 de abril y el 31 de octubre de 2023, la Isapre no pudo identificarlos, sugiriendo que podrían estar dentro del plazo de reporte al momento de la revisión. Se volvió a verificar la plataforma, confirmando que no había casos "No informados" y que los pendientes estaban en plazo. Sobre los 37 casos de "Cumplimiento Fuera de Plazo", la situación persiste debido a la dependencia de la Isapre respecto a la notificación de la COMPIN, lo que requiere revisiones manuales continuas. Sin embargo, la Isapre sigue trabajando para mejorar los porcentajes de cumplimiento, implementando ajustes para reportar a tiempo y facilitar el seguimiento de casos que inicialmente se informan como "No cumplidos" y luego como "Cumplidos".	Entidad envía plan de remediación
ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A.	ISAPRE Nueva Masvida presenta un informe sobre su cumplimiento con la normativa vigente en el marco del Plan de Fiscalización 2023. La aseguradora ha revisado sus registros y reafirma su compromiso con el cumplimiento rápido de las resoluciones de la Superintendencia. Desde la implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), ha tomado medidas para reducir las tasas de incumplimiento, mejorando el monitoreo de las instrucciones de la COMPIN. Reconocen que la falta de un sistema de notificación electrónica en algunas COMPIN puede causar retrasos. Proponen un nuevo procedimiento para registrar los casos de cumplimiento que facilitaría la identificación de organismos incumplidores. Además, solicitan la habilitación de un botón "Exportar" en la pestaña de "Cumplidos (Históricos)" del sistema, que incluya también los casos en estado de "toma conocimiento", para mejorar el monitoreo de los plazos de respuesta. ISAPRE Nueva Masvida ha organizado sus departamentos para gestionar adecuadamente las resoluciones, con unidades específicas para analizar dictámenes, registrar resoluciones de COMPIN, autorizar licencias médicas y supervisar casos pendientes, asegurando así un seguimiento eficaz de los procesos.	Entidad envía plan de remediación
ISAPRE CRUZ BLANCA S.A.	Para la Isapre Cruz Blanca, se reporta que de un total de 767 casos, 482 están informados, 0 no informados, 0 omitidos, y 285 están fuera de plazo, resultando en un 37,15% de incumplimientos, una mejora respecto al 41,02% del primer semestre de 2023. Sin embargo, persiste la necesidad de subsanar observaciones. IA Isapre indica que se detectó que en un caso la evidencia de cumplimiento era insuficiente, faltando descripciones de acciones y documentación adjunta necesaria. Además reporta que, de los 7 casos revisados, 6 informaron cumplimiento en el plazo establecido, aunque el cumplimiento depende de la resolución de la COMPIN. Menciona un error involuntario en el registro de un caso específico. Finalmente adjunta un archivo con detalles sobre los casos observados, respaldos de dictámenes y resoluciones correspondientes.	Entidad regulariza (resuelve)
ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.	La Isapre Colmena realiza tres reportes de control para asegurar el cumplimiento en la plataforma PAE. El primer reporte se efectúa al segundo día tras la notificación de la resolución, el segundo al cuarto día, donde se monitorean los casos cercanos a vencer, y el último, al quinto día, verifica que todos los casos estén informados como "cumplido", "no cumplido" o "parcialmente cumplido". Si se identifica algún caso pendiente en el último reporte, se gestiona su registro de inmediato. Con estas acciones, la Isapre busca cumplir con los plazos establecidos y asegurar un adecuado registro de la información en la plataforma PAE.	Entidad regulariza (resuelve)
ISAPRE BANMÉDICA S.A.	En respuesta a las observaciones de la Superintendencia según, ISAPRE Banmédica se informa que la Resolución, inicialmente marcada como "No cumplido" por falta de evidencia, ha sido actualizada con la documentación correspondiente. Por su parte, la Resolución que se reportó como "Toma conocimiento" fue porque las licencias ya contaban con autorización previa. Se aclara que el reporte se realizó dentro del plazo establecido. En cuanto a los 42 casos clasificados como "No Informados en PAE" entre el 30/04/2023 y el 31/10/2023, no se identificaron, sugiriendo que podrían haber estado dentro del plazo para su reporte. La Isapre está gestionando los casos con cumplimiento fuera de plazo, dependiendo de la notificación de la COMPIN, lo que requiere revisiones manuales constantes. Se enfatiza el compromiso de mejorar los porcentajes de cumplimiento y la claridad en los reportes, además de la documentación entregada, que incluirá un resumen de acciones y documentos relevantes. Se instruirá a los usuarios a complementar la información al reportar, fortaleciendo así el proceso de seguimiento de casos que cambian de estado de "No cumplido" a "Cumplido".	Entidad regulariza (resuelve)