

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

SANTIAGO, 16 AGO 2010

VISTO: Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 3 y 13, 112 y 220 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; en la Circular N° 36, de 1997, actualmente contenida en la Circular IF/N° 116 de 21 de abril de 2010 y en la Circular IF/N° 87, de 25 de noviembre de 2008, de este Organismo; lo establecido en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el nombramiento de que da cuenta la Resolución N°57, de 31 de julio de 2009, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que es función de esta Superintendencia, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes, reglamentos e instrucciones que las rigen.
- 2.-. Que, el 12 de mayo de 2009, la Agente de Ventas Sra. María Loreto Palavicino Burgos y la Presidenta del Sindicato de Isapre Masvida S.A., Sra. Jeannette Bernal Miranda, presentaron una denuncia ante esta Superintendencia contra la Isapre Masvida S.A., señalando que esa Isapre no había habilitado a la ejecutiva Sra. Palavecino en el Registro que al efecto mantiene esta Superintendencia, a pesar de esta haber suscrito modificaciones de contratos de salud, entre el 1 de agosto de 2008 hasta el 31 de enero de 2009.
Asimismo, denunciaron la no tramitación de cartas de desafiliación presentadas ante Isapre Masvida S.A. en el mes de enero de 2009, de personas que querían afiliarse al Fonasa.
- 3.- Que, acompañaron a la denuncia 7 Formularios Únicos de Notificación de modificación de planes y/o cotización pactada y/o cambio de situación laboral y/o modificación de beneficiarios, 6 de los cuales estaban suscritos por la Sra. Palavecino y 1 de ellos por la Sra. Valeria Allende Jara, quienes no figuraban a la fecha inscritas en el Registro de Agentes de Venta que mantiene esta Superintendencia.
Por otra parte, adjuntaron copia de un e-mail remitido por la Sra. Carolina Ayllón M., funcionaria del Depto. de Mantención de la Isapre Masvida, dirigido a todos los ejecutivos de mantención de la Isapre, mediante el cual les solicitaba que a partir del 28 de enero de 2009, pararan las cartas de desafiliación con destino FONASA y las otorgaran "con V° B° de la suscrita para Febrero de 2009, como medida para atenuar el aumento de las cartas de desafiliaciones para este mes ENERO 2009".

4.- Que, mediante Oficio SS/N° 1686, de 2 de junio de 2009, se solicitó a la Isapre Masvida S.A., que informara los motivos por los cuales los 7 Formularios Únicos de Notificación aportados por las denunciantes, que correspondían a modificaciones de contratos, habían sido suscritos por una persona no habilitada por esa Institución para realizar dicha función. Se acompañó además copia de la denuncia para observaciones.

5.- Que, Isapre Masvida S.A., indicó en su respuesta, que tanto la Sra. Palavecino como la Sra. Allende habían sido contratadas como Administrativas y no como ejecutivas de mantención.

No obstante lo anterior, reconoció que hubo oportunidades en que habilitaron Funes de modificación, pero que sin embargo todos ellos eran de generación computacional, por lo que son impresos con los datos registrados en las bases de los sistemas informáticos y no hay elaboración manual de parte de las funcionarias, excepto su firma.

La situación que dichas ejecutivas modificaran planes de salud fue previsto e ingresado al sistema interno para notificar a esta Superintendencia, lo que no se hizo por error u olvido de la Gerencia de Recursos Humanos. No obstante, ambas personas fueron incluidas para un proceso de capacitación de acuerdo lo dispone la Circular IF/N° 87, de este Organismo. Finalmente, indicó que ambas personas terminaron su contrato el 30 de enero de 2009, por lo que no fueron inscritas en definitiva, en el Registro.

Informó a su vez, la implementación de medidas de control para evitar que personas no habilitadas para ejercer funciones de venta, suscriban Funes.

Por otra parte, en relación con la carta redactada por una de sus coordinadoras respecto de "parar" las cartas de desafiliación, indicó que tiene que ver con la política de la empresa de otorgar la posibilidad a personas que hayan quedado cesantes de permanecer en la Institución con sus beneficios vigentes por algunos meses con el objetivo de evitar su desafiliación y asumir posteriormente un costo de re-afiliación. Este período, informó, se mantiene mientras sea sostenible para la Isapre, sin constituir deuda para el afiliado.

6.- Que mediante el Oficio Ord. SS/N° 2514, de 21 de agosto de 2009, se formularon cargos en contra de Isapre Masvida S.A., por:

6.1.- No incorporar al Registro de Agentes de Ventas a las personas a las que les asignó funciones propias de ese cargo, lo que contraviene la Circular IF/N° 87, de 25 de noviembre de 2008, Título I. "Registro de Agentes de Ventas", en relación con la letra l) del artículo 170 y el inciso 2° del artículo 177, ambos del DFL N° 1, de 2005.

6.2.- No dar curso a la tramitación de cartas de desafiliación, con destino a FONASA, presentadas desde enero de 2009, lo que contraviene la Circular N° 36, de 1997, N° 5.3 "Desahucio o Desafiliación", letra f).

7.- Que, con fecha 8 de septiembre de 2009, la Isapre formuló sus descargos, indicando, respecto del primer cargo, que la Sra. María Loreto Palavicino Burgos mantuvo su contrato vigente con la Isapre desde el 18 de agosto de 2008 hasta el 31 de enero de 2009, como Administrativa de la oficina de Morandé de Santiago y no como ejecutiva de mantención, como lo expresa en su presentación.

Respecto a la Sra. Valeria Andrea Allende Jara, indicó que ésta mantuvo contrato vigente con la Isapre, desde el 7 de abril de 2008 hasta el 30 de enero de 2009, también en calidad de Administrativa de la oficina de Morandé de Santiago.

En la calidad de administrativas les correspondía apoyar funciones, que en una oficina de atención a público son diversas. Reconoció que hubo oportunidades en que dichas funcionarias habilitaron FUNES de modificación, pero de generación computacional, por lo que ellos son impresos con los datos registrados en las bases de los sistemas informáticos, existiendo sólo la firma del funcionario.

Indicó además, que al haber sido contratadas como administrativas, las actividades de mantención de contratos de cotizantes en oficina, formaban parte de sus contratos, por lo que las involucradas fueron ingresadas al registro interno para notificar a la Superintendencia, lo que no se hizo por error u olvido de la Gerencia de Recursos Humanos. No obstante, ambas personas fueron incluidas para un proceso de capacitación con el fin de acreditarse ante este Organismo Fiscalizador como autorizados para la habilitación de FUNES de acuerdo a la exigencia de la Circular N° 87, de 25 de noviembre de 2008, que entraba en vigencia el 9 de enero de 2009. Adjuntó ficha interna de cursos exigidos y efectuados por las ex funcionarias en cuestión, las que terminaron sus contratos el 30 de enero de ese año, por lo que el registro final de las mismas, no continuó.

Finalmente, informó las medidas para evitar que se repitan situaciones como las observadas. Señaló al respecto, que en todo FUN emitido manualmente se verificará por sistema al momento de ingreso a las bases de cotizantes, el RUT de la persona que aparece habilitando (con el registro de RRHH, acorde a Circular N° 87 e informados a la SIS); los FUNES computacionales de modificación no podrán ser emitidos por personas no habilitadas, lo que se verificará con un proceso computacional y que se ha instruido a los Agentes y Jefes de Oficina para que revisen y controlen estas situaciones. Adjunta Memorandum CAG 009/2009, de junio de 2009.

- 8.- Que, en relación con el segundo cargo formulado, indicó que jamás ha detenido contra su voluntad la desafiliación de sus cotizantes, cualquiera haya sido su destino, lo que puede ser ratificado por la información de destinos de desafiliación que adjunta y corroborarse en los archivos o bases de datos de la Superintendencia.

En relación al mail de una de las coordinadoras de mantención, que indicaba "parar las cartas de desafiliación" a FONASA, la Isapre explicó que tiene que ver con la política de la empresa de otorgar la posibilidad de permanecer en la misma, a cotizantes que hayan quedado cesantes, con sus beneficios vigentes por algunos meses, con el objetivo de evitar su desafiliación y asumir también la Isapre un costo posterior de venta por su re-afiliación, concluyó que opera como seguro de cesantía.

A sus descargos, la Isapre acompañó un cuadro denominado "Cartas de Desafiliación por destino", donde se detallan destino (Fonasa, Isapre, desconocido), %, período (desde 012008 a 082009).

- 9.- Que esta Autoridad Administrativa ha examinado las circunstancias en que se produjeron los incumplimientos de que se acusa a la Entidad de Salud, arribando a la conclusión que amerita una sanción de su parte.
- 10.- Que en efecto, respecto al cargo de no incorporar al registro de esta Superintendencia a las personas a las que asignó funciones propias de los Agentes de Ventas, la Isapre reconoció que no acreditó ante esta Superintendencia a las ex funcionarias en comento "por error u olvido de su Gerencia de Recursos Humanos", circunstancia que contraviene lo dispuesto en el número 3 de la Circular IF/N° 87, precitada, que establece la responsabilidad de ésta en la actualización del Registro de Agentes de Ventas, debiéndose en el caso

de incorporaciones, efectuarse antes de que el agente inicie sus funciones, lo que en la especie no ocurrió.

Al respecto, en la citada Circular IF/N° 87, se incorporó un párrafo en el Título I. en el que se expresamente se señala que las Isapres deben inscribir en el Registro a todas las personas que cumplan con los requisitos señalados en la ley, *independientemente de su denominación o cargo en la Isapre.*

Por su parte, el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, define lo que se entiende por agente de ventas, indicando que entre otras funciones, es aquel habilitado por una Isapre para ejercer, entre otras, las funciones de modificación de contratos de salud.

Cabe mencionar que la Isapre en sus descargos señaló que las ejecutivas no inscritas sólo suscribían Funes de emisión computacional, circunstancia que ha sido desvirtuada en el proceso, toda vez que la denunciante Sra. Palavecino acompañó ante este Organismo copias simples de Funes suscritos por ella de emisión manual, por lo que no se considerará lo alegado por la Isapre respecto de ese punto.

En consecuencia, ha sido acreditado en el proceso el incumplimiento por parte de la Isapre de lo dispuesto en la citada Circular, incumplimiento que en todo caso, de acuerdo a los antecedentes disponibles, no ocasionó perjuicio a los cotizantes.

- 11.- Que, el hecho de no dar tramitación de cartas de desafiliación presentadas durante el mes de enero de 2009, con destino al Fondo Nacional de Salud, reviste la mayor gravedad toda vez que dicha conducta atenta contra el patrimonio de aquellos cotizantes al mantenerlos afiliados más allá de la fecha que voluntariamente desean. Cabe hacer presente que se trata de casos en que las personas suscribieron la respectiva carta de desafiliación, por lo que manifestaron expresamente su intención de desafiliarse de Isapre Masvida S.A.

Por otra parte, no ha sido acreditado en el procedimiento lo señalado por la Isapre en el sentido que ofreció a este grupo de cotizantes permanecer en la misma sin pagar cotizaciones por un tiempo, afirmación que en todo caso no se condice con el texto del mail entregado como prueba por las denunciantes, cuya autenticidad no fue desconocida por la Isapre.

- 12.- Que en mérito de lo precedentemente expuesto, y en virtud de las facultades de que se encuentra investido este Intendente,

RESUELVO:

- 1.- **IMPÓNESE** a la Institución de Salud Previsional Masvida S.A. una multa a beneficio fiscal equivalente a cien (100) unidades de fomento por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de esta Resolución, lo que se desglosa de la siguiente manera:
- 1.1. Por la contravención a la Circular IF/N° 87, de 2008, de esta Superintendencia, se aplica una multa por 10 UF, toda vez que no se acreditó en el procedimiento que algún cotizante hubiese resultado perjudicado en sus derechos, no obstante la importancia de la capacitación y del asesoramiento que deben entregar los ejecutivos en el cumplimiento de su función.
 - 1.2. Por la instrucción impartida por la coordinadora de mantención a los funcionarios de mantención de la Isapre, en el sentido de retardar la tramitación de cartas de desafiliación para el cumplimiento de una "meta", se aplica una multa por 90 UF., toda vez que no procede que la Isapre

mantenga a personas afiliadas en contra de su voluntad expresada en una carta debidamente presentada ante la Isapre.

Cabe señalar que ambas conductas sancionadas podrán ser fiscalizadas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normativa al respecto.

- 2.- El pago de la multa impuesta deberá efectuarse dentro del quinto día hábil siguiente a la notificación de esta Resolución, pago que será certificado por la Jefa del Departamento de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos.
El valor de la Unidad de Fomento será el que corresponda al día del pago.
- 3.- La Isapre podrá interponer en contra de esta resolución un recurso de reposición, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



ALBERTO MUÑOZ VERGARA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LR/MLC

- **DISTRIBUCIÓN**
- Sr. Gerente General Isapre Masvida S.A.
- Depto. de Control y Fiscalización
- Unidad de Fiscalización Legal
- Unidad de Gestión y Análisis de Información
- Oficina de Partes

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF N° 473 de fecha 16 de agosto de 2010, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Alberto Muñoz Vergara en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la Superintendencia de Salud.

Santiago, 17 de agosto de 2010

