



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IE/Nº 356

SANTIAGO, 13 AGO 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra l), 177, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el Título I "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el punto I "Registro de agentes de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el artículo 80, en relación con el artículo 51, del DFL Nº 29, de 2004, de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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, con ocasión del reclamo Nº 2018427, de 15 de noviembre de 2017, esta Superintendencia tomó conocimiento de la situación de un cotizante que fue afiliado sin su consentimiento a la Isapre Cruz Blanca S.A., en circunstancias que sólo había firmado la declaración de salud respectiva, hecho que se corroboró con la documentación contractual acompañada por la Isapre, en el procedimiento sancionatorio seguido en contra del agente de ventas involucrado, en la que no existe constancia de la firma del cotizante, excepto en la declaración de salud, y con lo reconocido por dicho agente de ventas en sus descargos, en orden a que el señalado cotizante sólo firmó la declaración de salud, y no la restante documentación contractual.

Además, en la contestación que la Isapre presentó con fecha 11 de enero de 2018, en el juicio arbitral a que dio origen dicho reclamo, se allanó enteramente a la pretensión del cotizante, haciendo presente que había procedido a anular el contrato de salud en que figuraba.

Por otro lado, revisado el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia, se constató que la "supervisora" que aparece visando el FUN de suscripción del contrato de salud del cotizante afectado, no ha sido registrada por la Isapre como agente de ventas, y, además, esa misma supervisora aparece visando el FUN de suscripción y el FUN de modificación del contrato de salud de otra cotizante, que mediante reclamo Nº 2006640, de 12 de mayo de 2017, alegó irregularidades en el proceso de negociación, suscripción y modificación de su contrato de salud con Isapre Cruz Blanca S.A.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/Nº 4400, de 13 de julio de 2018, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:
- a) "No haber desplegado una efectiva supervisión sobre el desempeño del agente de ventas, en relación con las instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual, contenidas en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos".
 - b) "No incorporar al Registro de Agentes de Ventas, a una persona que interviene en las etapas de suscripción y modificación de contratos de salud, de conformidad a lo establecido en los artículos 170 letra I) y 177 del DFL Nº1, de 2005, y en el punto I "Registro de agentes de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos".
4. Que, en sus descargos presentados con fecha 1 de agosto de 2018, la Isapre expone, en cuanto al primer cargo, que la suscripción de la declaración de salud por parte del cotizante ocurrió en su lugar de trabajo, fuera de las oficinas de la Isapre y que la única persona que participó en este hecho, fue el agente de ventas, y en ese sentido, formula un pregunta en orden a que cómo podría la Isapre haber supervisado efectivamente el desempeño de este agente de ventas, si el hecho que ocasionó el reclamo ocurrió fuera de las oficinas de la Isapre.

Asevera que en este contexto adquiere relevancia "la situación sui generis" (sic) de que los agentes de ventas cuentan con una doble dependencia en el ejercicio de sus funciones legales: "una dependencia de orden civil laboral" (sic) respecto de su empleador, y una "dependencia administrativa" (sic) respecto de esta Superintendencia, y al efecto cita los artículos 110 Nº 16, 170 letra I) y 177 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud, y agrega que en el Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, existe un título entero especialmente dedicado a los agentes de ventas.

En el mismo orden de ideas, sostiene que siendo la función de agente de ventas personalísima y habiéndose ejecutado el hecho fuera de las dependencias de la Isapre, sin sujeción a un jefe directo, no es posible reprochar falta de supervisión a la Isapre, puesto que hay una imposibilidad física y reglamentaria de intervenir en el proceso, y por esto la ley dispuso que los agentes de venta estuviesen sujetos a registro, y a fiscalización del ejercicio de sus funciones por parte de esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, afirma que la Isapre despliega toda la diligencia posible, al capacitar a los agentes de ventas e informarles la obligación de cumplir con los procedimientos instruidos por esta Superintendencia, habiendo ocurrido en este caso un fraude que afectó tanto al cotizante como a la Isapre.

En cuanto al segundo cargo, señala que la supervisora observada no es agente de ventas, ni participa, ni interviene en las etapas de suscripción y modificación de contratos de salud, ni cumple un rol asesor de los cotizantes, ni llega a acuerdo con éstos sobre contratación de determinados planes de salud; sino que su función es supervisar, en dependencias de la Isapre, a los agentes de venta a su cargo, y velar porque éstos den cumplimiento a las instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual, y, por lo mismo, sostiene que a dicha supervisora no le son aplicables los artículos 170 letra I) y 177 del DFL Nº1, de 2005, ni en el punto I "Registro de agentes de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

Al respecto, agrega que la supervisión del cumplimiento de las instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual, se ejecuta al recibir del agente de ventas respectivo los antecedentes de la misma y que, en señal de conformidad, la supervisora registra su nombre al lado de la firma del agente de ventas, pero en caso alguno ello da cuenta que haya participado en la venta misma.

En relación con lo mismo, señala que en los reclamos aludidos en la formulación de cargos, los reclamantes la identifican como la supervisora o jefa del respectivo agente

de ventas, y en sus relatos aparece que la intervención de ésta es posterior a los hechos denunciados en cada caso.

De esta manera, señala que no hay antecedente alguno que permita siquiera presumir que la supervisora haya actuado como agente de ventas, y que tal como se indica en el oficio de cargo, a ésta le cupo visar la suscripción, por lo que mal se puede, sin caer en contradicción, atribuirle el rol de agente de ventas y exigir su registro.

Por último, hace presente que el segundo reclamo aludido en el oficio de cargos, está siendo conocido por esta Intendencia en juicio arbitral, en el cual la Isapre ha controvertido los hechos, y que se encuentra en etapa de prueba, por lo que resulta improcedente que de dicha situación, que aún no ha sido fallada, se pretenda extraer consecuencias para este procedimiento sancionatorio.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogiéndolos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas.

5. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre relativas al primer cargo, se hace presente que la infracción imputada en éste, no dice relación con la suscripción de la declaración de salud por parte del cotizante, documento que sí fue firmado por éste y que no presenta ninguna irregularidad, sino que con el hecho que se haya ingresado, tramitado y concluido el proceso de suscripción del contrato de salud del cotizante, sin que el FUN de suscripción ni la restante documentación contractual contaran con la firma del cotizante.
6. Que, en este sentido, tal como se explicitó en el numeral 5 del oficio de cargos, estos hechos contravienen las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en materia de procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual (Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos), y en particular, dan cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre, de su obligación de "desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus Agentes de Ventas en el proceso de suscripción de contratos", toda vez que si hubiese sido diligente en el cumplimiento de dicha obligación de supervisión, jamás se habría visado, autorizado ni concluido la suscripción de un contrato de salud, en la que no se habían firmado el FUN de suscripción, ni la restante documentación contractual, por parte del cotizante.
7. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas al segundo cargo, se hace presente que independientemente de las funciones para las que haya sido contratada una persona, o la denominación de su cargo, o el hecho que sea jefa o supervisora de agentes de venta, lo cierto es que de acuerdo con los artículos 170 letra l) y 177 del DFL N°1, de 2005, las únicas personas habilitadas "*para intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación y terminación de los contratos de salud previsual*", son aquéllas que se encuentren inscritas como agentes de venta en el registro que lleva esta Superintendencia, y en este sentido, si esa persona interviene de cualquier forma en dichas etapas, aunque sea de manera ocasional, esporádica o puntual, o rubricando o visando la suscripción de FUN de suscripción y modificación como en este caso, necesariamente esta persona debe encontrarse inscrita en el Registro de Agente de Ventas para estos efectos.
8. Que, a mayor abundamiento, cabe hacer presente que el hecho que las Isapres permitan la intervención o participación en cualquiera de dichas etapas, de personas no inscritas en el Registro de Agentes de Ventas, aunque sólo sea de manera ocasional, esporádica o puntual, no sólo infringe la normativa citada, sino que además impide que esta Superintendencia pueda sancionar eventuales irregularidades en que incurran estas personas en dichas actuaciones.
9. Que, por último, en cuanto a la circunstancia que a la fecha de formulación de los cargos, aún no se había fallado el juicio arbitral a que dio origen el segundo reclamo aludido en el oficio de cargos, cabe señalar que ello no afecta la validez del cargo, toda vez que la imputación que se hizo en este caso se refiere al hecho que una persona no registrada, haya visado el FUN de suscripción y el FUN de modificación

acompañados a dicho reclamo, y no dice relación con la controversia de fondo del juicio arbitral.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se concluye que los argumentos esgrimidos por la Isapre en sus descargos, no desvirtúan el mérito de los cargos formulados, ni permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de las infracciones detectadas.

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, teniendo presente la naturaleza y gravedad de las irregularidades constatadas, el número de casos detectados, que la primera infracción afectó a un cotizante y que la segunda, implicó la intervención de una persona no habilitada en las etapas de suscripción y modificación de contratos de salud, y que no se han constatado ni sancionado infracciones de la misma naturaleza dentro de los doce meses anteriores, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan una multa de 50 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento), por no haber desplegado una efectiva supervisión en el proceso de suscripción de un contrato de salud previsual, en contravención a las instrucciones impartidas en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, y por no incorporar al Registro de Agentes de Ventas, a una persona que interviene en la suscripción y modificación de contratos de salud, con infracción a lo establecido en los artículos 170 letra l) y 177 del DFL N°1, de 2005, y en el punto I del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-7-2018).

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

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-7-2018

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 356 del 13 de agosto de 2018, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 14 de agosto de 2018.



Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE