

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 91

Santiago, 25-02-2021

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Resolución Exenta SS/N° 640, de 31 de agosto de 2020, de esta Superintendencia, 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, mediante presentaciones de 9 de septiembre, y de 19 y 21 de noviembre de 2019, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., denunció al agente de ventas Sr. M. Henríquez B. por irregularidades en la suscripción del contrato de salud previsional de tres personas afiliadas.

Sin embargo, revisadas las fechas de suscripciones de los contratos de salud de dichas personas, se constató que éstas fueron realizadas el 18 de abril de 2019, el 28 de septiembre de 2018 y el 10 de mayo de 2019, en circunstancias que a esas fechas se encontraba cancelada la inscripción del Sr. Henríquez en el Registro de Agentes de Ventas.

En efecto, en el marco de dos procedimientos sancionatorios iniciados en el año 2016, se le había impuesto a dicho agente de ventas la sanción de cancelación, medida que se materializó con fecha 3 de mayo de 2018, previa remisión a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. y al agente de ventas, del oficio ordinario que informaba de aquello.

Además, tanto la resolución que rechazó el recurso de reposición, como la que rechazó el recurso jerárquico interpuesto por el agente de ventas, en contra de la resolución que le impuso la sanción de cancelación, habían sido notificadas a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

Por otro lado, revisado el Archivo Maestro de Contratos, con el fin de establecer cuántas suscripciones había efectuado el señalado agente de ventas con posterioridad al 3 de mayo de 2018, se detectó a lo menos 81 suscripciones en el período marzo a mayo de 2019.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 12.701, de 9 de septiembre de 2020, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Haber cursado contratos de salud previsional en cuya suscripción intervino una persona que no se encontraba habilitada, por haber sido cancelada su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas, situación que infringe lo establecido en los artículos 170 letra I) y 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud".

4. Que, mediante presentación de 28 de septiembre de 2020, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo, en síntesis, que en sus registros no ha podido encontrar la documentación que acredite la existencia de las notificaciones a la Isapre, respecto de las resoluciones que rechazaron los recursos interpuestos por el agente de ventas en contra de la resolución que le impuso la sanción de cancelación, ni del oficio que materializó esta sanción.

Agrega que lo anterior se condice con el actuar de la Isapre, que mantuvo trabajando al agente de ventas hasta el día 14 de junio de 2019, fecha en que fue desvinculado por la causal de necesidades de la empresa.

Asevera que, de haber tenido conocimiento de la sanción aplicada al agente de ventas, la Isapre le habría puesto término a la relación laboral por incumplimiento del contrato de trabajo, al no haber mantenido vigente su inscripción en el registro de agentes de ventas.

Hace presente que las denuncias en contra del agente de ventas las efectuó la Isapre en

noviembre de 2019, de buena fe y una vez que aquél ya había sido desvinculado, sin reparar en que su registro ya había sido cancelado, y que dichas denuncias sólo le provocarían un perjuicio a la Isapre.

Reitera que lo anterior demuestra que la Isapre ha actuado de buena, con rectitud, y en desconocimiento de la cancelación que afectaba al agente de ventas.

Señala que la resolución de cancelación es de 22 de noviembre de 2016, fecha en que el agente de venta aún no prestaba servicios para la Isapre, puesto que fue contratado el 2 de noviembre de 2017, y que recién un año y medio después que se le aplicó la sanción, fue que se hizo efectiva la cancelación.

Por lo tanto, alega que la formulación de cargos carece de sustento, al haber obrado la Isapre de buena fe, no pudiendo imputársele dolo o culpa.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente.

5. Que, atendida la alegación de la Isapre en orden a no tener registro de las notificaciones que se le efectuaron respecto de las resoluciones que rechazaron los recursos interpuestos por el agente de ventas en contra de la sanción que le aplicó la sanción de cancelación, y respecto del oficio que comunicó la materialización de la cancelación en el registro de agentes de ventas; se le remitió copia de los comprobantes de recepción que acreditan la notificación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. de los referidos actos administrativos, a través del Ord. IF/N° 381, de 6 de enero de 2021, para que en el plazo de cinco días hábiles efectuara las observaciones que estimara pertinentes.

6. Que, mediante presentación de 13 de enero de 2021, la Isapre efectúa sus observaciones, señalando que a las fechas de las notificaciones de que dan cuenta los comprobantes, había transcurrido menos de un año desde la transferencia de cartera (desde la ex Isapre Masvida), generándose en ese momento, problemas de coordinación entre las oficinas de Concepción y Santiago, lo que produjo que la fiscalía de la Isapre no pudiera tomar conocimiento de dichos actos administrativos, y como consecuencia de ello, no fueron comunicados internamente y, en definitiva, no se tuvo conocimiento de que el Sr. Henríquez no estaba habilitado para ejercer como agente de ventas.

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre y lo expuesto por ésta en su presentación de 13 de enero de 2021, se hace presente, en primer lugar, que es un hecho acreditado el que la Isapre recibió las notificaciones de que dan cuenta los siguientes documentos:

a) Comprobante de recepción de 21 de febrero de 2018, que acredita la notificación de la Res. Ex. IF/N° 80, de 15 de febrero de 2018, que rechazó el recurso de reposición interpuesto por el agente de ventas, en contra de la resolución que le impuso la sanción de cancelación.

b) Comprobante de recepción 2 de abril de 2018, que acredita la notificación de la Res. Ex. SS/N° 219, de 26 de marzo de 2018, que rechazó el recurso jerárquico en contra de la señalada resolución sancionatoria, y

c) Comprobante de recepción de 4 de mayo de 2018, que acredita la notificación del Oficio Ord. IF/N° 2492, de 25 de abril de 2018, que informó la materialización de la medida de cancelación de la inscripción del Sr. Henríquez en el registro de agentes de ventas.

8. Que, por lo tanto, si bien a la época en que se iniciaron los procedimientos sancionatorios en virtud de los cuales se le impuso la sanción de cancelación al agente de ventas, éste aún no prestaba servicios para la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., institución a la que ingresó el 2 de noviembre de 2017, es un hecho comprobado que a esta Isapre se le notificó los señalados actos administrativos, de manera que la irregularidad que la ha sido reprochada, esto es, "*haber cursado contratos de salud previsional en cuya suscripción intervino una persona que no se encontraba habilitada, por haber sido cancelada su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas (...)*", es imputable a falta de diligencia o cuidado por parte de la Isapre.

9. Que, en efecto, constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa, instrucciones que se le imparten y obligaciones pactadas con sus cotizantes, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las

medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.

10. Que, por tanto, procede desestimar las alegaciones de la Isapre expuestas en sus descargos y en su presentación de observaciones, en orden a que ha actuado de buena, con rectitud, y en desconocimiento de la cancelación que afectaba al agente de ventas, y a que la situación observada se habría originado en problemas de coordinación entre las oficinas de Concepción y Santiago; toda vez que era su obligación comunicar internamente a las unidades correspondientes, los actos administrativos que le fueron notificados, relativos a la cancelación del agente de ventas Sr. Henríquez, y adoptar de manera diligente y oportuna las medidas correspondientes.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos y observaciones, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción constatada.

12. 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"*.

13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción constatada, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 250 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento) por haber cursado contratos de salud previsional en cuya suscripción intervino una persona que no se encontraba habilitada, por haber sido cancelada su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas, situación que infringe lo establecido en los artículos 170 letra I) y 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

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-13-2020)

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,





Lisette Lastra Balcazar
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-13-2020