

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6899

Santiago, 27-11-2023

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, 127, 170 letra l), 177 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Circular IF/N° 347, de 31 de enero de 2020, que imparte instrucciones sobre la suscripción electrónica en los contratos de salud, modificada por la Res. Ex. IF/N° 345, de 4 de junio de 2020, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 325, de 28 de junio de 2023, esta Intendencia impuso a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. una multa de 400 UF por incumplimiento del punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, al no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación de 38 personas, la presentación de antecedentes enumerados en la citada normativa.

2. Que, mediante presentación efectuada con fecha 7 de julio de 2023 la Isapre interpuso recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la citada resolución, aseverando, en primer lugar, que tanto el sistema de venta digital como el de venta remota implementados por la Isapre cumplen con la exigencia prevista en la normativa en orden a que *"dicho sistema deberá contar con herramientas robustas que permitan un funcionamiento que satisfaga las necesidades de sus usuarios y, especialmente, una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre"*, y fueron previamente aprobados por esta Superintendencia.

Agrega que de los casos denunciados, 26 corresponden a venta electrónica a través de firma con huella dactilar electrónica, 11 a venta web y en uno no se materializó la venta, ya que sólo fue una entrevista.

En consecuencia, sostiene que las irregularidades denunciadas por la Isapre no dicen relación con la identidad de la persona, sino con la voluntad de contratación de ésta, que es una cuestión totalmente distinta.

En tal sentido argumenta que la interpretación implícita en la resolución sancionatoria lleva a entender que en los procedimientos de venta electrónica o vía web, la Isapre debe duplicar el proceso de modo de reunir de forma física la totalidad de los antecedentes que se requieren para la suscripción en papel, cuestión que es absurda, pues con ello se pierde el sentido de implementar procesos remotos y sistemas modernos de contratación.

En consecuencia, señala que la Isapre debe ser absuelta de los cargos.

En subsidio de lo anterior, alega la falta de proporcionalidad de la sanción impuesta, por cuanto debió considerarse como circunstancia atenuante el hecho que, de los 38 casos observados, 35 fueron denunciados por la propia Isapre, que fue la que detectó las anomalías en los procedimientos de suscripción.

Cita doctrina sobre el principio de proporcionalidad y jurisprudencia sobre la motivación de los actos administrativos, y alega que el artículo 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, contempla la posibilidad de amonestar a la infractora, que en este caso sería la sanción proporcional a la infracción, o bien imponer una multa baja para infracciones que no correspondan a mala fe y respondan a circunstancias especiales, como en esta situación.

Por otro lado, invoca el artículo 27 de la Ley 19.880 que establece que *"salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su*

iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final ", argumentando que tal término legal constituye el límite de caducidad que el legislador le ha fijado a la autoridad administrativa para la resolución de los procesos que inicie y, en este caso, se superó con creces el referido plazo legal, puesto que la formulación de los cargos es de fecha 25 de noviembre de 2022 y el pronunciamiento mediante Res. Ex. IF/N° 325, es de fecha 28 de junio de 2023.

Alega que la infracción a dicho precepto no es inocua, pues constituye un verdadero imperativo legal hacia el órgano de la administración, lo que es consistente con otros principios que la misma ley reconoce, en especial con los principios de legalidad y conclusivo, pero, sobre todo, con el artículo 7° de la Constitución Política de la República, el que cita.

En síntesis, atendido que los procedimientos electrónicos y remotos aplicados cumplieron su propósito de validar la identidad de las personas objeto de los contratos, la Isapre debe ser absuelta de los cargos. En subsidio, atendida la infracción al principio de proporcionalidad y al término legal establecido por el art. 27 de la Ley N° 19.880, es procedente que se deje sin efecto la multa impuesta.

Por tanto, solicita que, en mérito de las disposiciones legales pertinentes, se acoja este recurso de reposición en contra de la referida resolución, dejando sin efecto la multa y, en subsidio, morigerar la sanción a la de amonestación, o en subsidio de esto, rebajar el monto de la multa. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

3. Que, en relación con las argumentaciones de la recurrente, en primer lugar, procede reiterar lo expuesto latamente por este Organismo de Control en la resolución impugnada en orden a que las suscripciones electrónicas observadas sí debían cumplir con lo establecido en el punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, toda vez que, entre otras razones, se trata de una regulación que se encuentre dentro de un Título que contiene normas de carácter general aplicables a todas las modalidades de suscripción de contratos de salud previsual, sin distinción, y, por otro lado, la Circular IF/N° 347 de 2020, que permitió que las Isapres pudiesen implementar modalidades de suscripción electrónica distintas a las reguladas en las letras A y B del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, no contiene ninguna norma que se refiera a la verificación de los antecedentes financieros a través de mecanismos electrónicos, ni menos que exima a las isapres de la obligación de exigir los "antecedentes de afiliación" cuando se trate de suscripciones electrónicas.

4. Que, en lo que atañe a las alegaciones de la Isapre referentes a la falta de proporcionalidad de la sanción impuesta, se hace presente que el monto de la multa aplicada se encuentra en el rango de sanciones que se han cursado a isapres por irregularidades en los procesos de suscripción de contratos de salud previsual. Así, por ejemplo, en el caso I-63-2020, mediante Res. Ex. IF/N° 435, de 4 de agosto de 2021, se impuso a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 400 UF por no haber desplegado una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus agentes 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, que en ese caso afectaron a 10 suscripciones.

5. Que, con todo, analizando nuevamente los antecedentes y teniendo en especial consideración que de las 38 suscripciones irregulares observadas, 35 fueron puestas en conocimiento de este Organismo de Control por la misma Isapre a través de las denuncias que presentó en contra de las personas agentes de ventas involucradas, se estimará esta circunstancia como una atenuante para los efectos de rebajar el monto de la multa aplicada.

6. Que, en cuanto al plazo establecido por el legislador para la tramitación del procedimiento administrativo, procede desestimar las argumentaciones de la recurrente, toda vez que la jurisprudencia judicial ha resuelto reiterada y mayoritariamente que el plazo de 6 meses previsto en el artículo 27 de la Ley N° 19.880 no es de carácter fatal para la Administración. Así lo ha corroborado la Excma. Corte Suprema, por ejemplo, en sentencias dictadas con fecha 7 de octubre de 2021, 29 de marzo de 2023 y 9 de mayo de 2023, en los roles N° 17.485-2021, N° 121.987-2022 y N° 152.160-2022, respectivamente, en el sentido que el transcurso del señalado término de 6 meses no es suficiente por sí solo y que debe examinarse la razonabilidad y justificación de su extensión temporal, como en este caso, en que considerando que entre la fecha de formulación de cargos y la de la resolución sancionatoria transcurrieron 7 meses y 3 días, esto es, sólo se prolongó en un mes y 3 días el señalado plazo, lo que no resulta injustificado, caprichoso ni excesivo, en especial considerando que la Isapre incluyó en sus descargos acceso a un archivo con más de 500 páginas de antecedentes, que debieron ser descargados, agregados al expediente y analizados.

7. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, sólo se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición, rebajándose el monto de la multa cursada a 200 UF, atendida la circunstancia señalada en el considerando quinto.

8. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ACOGER PARCIALMENTE el recurso de reposición deducido por la Isapre CRUZ BLANCA S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N° 325, de 28 de junio de 2023, rebajando la multa impuesta a 200 UF (doscientas unidades de fomento).

2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-26-2022