



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 176

SANTIAGO, 29 MAR 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el Punto 5 del Título IV de Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta SS/Nº 182, de 12 de febrero de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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 fecha 14 de julio de 2017, la Isapre Banmédica S.A. solicitó a esta Superintendencia, vía correo electrónico, que se cambiara en el Registro de Agentes de Venta, el estado de "no vigente" por el de "vigente", respecto de una agente de ventas que había sido despedida con fecha 19 de octubre de 2016, pero cuyo despido debió quedar sin efecto porque tenía fuero sindical, de conformidad con un certificado de la Inspección del Trabajo que adjuntó.
3. Que, revisado el Registro de Agente de Ventas de esta Superintendencia, se constató que efectivamente la persona en cuestión había tenido la calidad de agente de ventas "vigente" en Isapre Banmédica S.A., desde el 13 de marzo de 2012 y hasta el 20 de octubre de 2016, por lo que a contar de esta última fecha, registraba como estado el de "no vigente", y, por lo mismo, desde entonces se encontraba inhabilitada para ejercer labores de agente de ventas para la Isapre Banmédica S.A.
4. Que, sin embargo, examinada la información registrada en los Archivos Maestros de Contratos remitidos por la Isapre Banmédica S.A., se constató que ésta informó 57 suscripciones de contratos efectuadas por la referida agente de ventas, en el período octubre 2016 a junio 2017, esto es, en circunstancias que se encontraba inhabilitada para ello, dado que su estado era el de "no vigente".
5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Ord. IF/Nº 6620, de 9 de agosto de 2017 2017, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:
 - a) "Haber permitido que una persona que no se encontraba habilitada para desarrollar las labores de agente de ventas, haya intervenido en la suscripción de contratos de salud previsional en representación de Isapre Banmédica S.A., en contravención a lo establecido en los artículos 170 letra I) y 177 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud", y
 - b) "Haber mantenido desactualizado el registro de la agente de ventas, en contravención al punto 5 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos".
6. Que, mediante presentación de fecha 30 de agosto de 2017 la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que con fecha 20 de octubre de 2016 se puso término al contrato de trabajo de la agente de ventas en cuestión, por incumplimiento grave de sus obligaciones laborales, y se solicitó a esta Superintendencia que se pusiera término al registro de dicha agente de ventas. Sin embargo, el día siguiente, la señalada agente de ventas remitió a la Isapre un documento que daba cuenta de que gozaba de fuero sindical, por lo que se dejó sin

efecto la terminación de su contrato, quedando reintegrada con todos los accesos y claves vigentes en los sistemas internos de la Isapre.

Argumenta que atendido lo anómalo y excepcional de la situación observada, y producto de una descoordinación administrativa, no se informó oportunamente a esta Superintendencia la reincorporación de la agente de ventas, para los efectos de la reactivación de su registro.

En el mismo orden de ideas, hace presente que respecto de la situación anómala y excepcional de la que ha hecho referencia, no existe un procedimiento interno establecido para dar solución a este tipo de contingencias, lo que favoreció que se produjera la situación observada, sin que haya existido intención por parte de la Isapre en orden a no dar aviso oportuno para la reactivación del registro de la agente de ventas.

Por otro lado, alega que no se produjo perjuicios a los afiliados y beneficiarios incorporados en los contratos de salud, suscritos por la agente de ventas entre octubre de 2016 y junio de 2017, por lo que la situación observada corresponde más bien a un problema excepcional de carácter administrativo, respecto del cual la Isapre ha adoptado todas las medidas necesarias para evitar que en el futuro pueda repetirse.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción contra la Isapre, atendido los argumentos expuestos y tomando en consideración que la omisión en que se incurrió, se debió a una situación fortuita, respecto de la cual se han tomado medidas para asegurar que en el futuro se informe oportunamente a esta Superintendencia.

7. Que, en sus descargos la Isapre no ha expuesto ningún argumento ni ha acompañado ningún antecedente que permita eximirla de responsabilidad respecto de la irregularidad detectada, y en este sentido, se hace presente que 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 impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, 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.
8. Que, con respecto a la alegación relativa a que no existió intencionalidad por parte de la Isapre en orden a no dar aviso oportuno para la reactivación del registro de la agente de ventas, ello no obsta a la configuración de la irregularidad, cuyo elemento subjetivo en este caso corresponde a la falta de diligencia o cuidado por parte de la Isapre, en el cumplimiento de la normativa que rige la habilitación y registro de los agentes de venta.
9. Que, tampoco lo ocurrido corresponde a una "situación fortuita", como señala la Isapre en el petitorio de sus descargos, puesto que por definición un caso fortuito o fuerza mayor, es un hecho imprevisto imposible de resistir, y en esta situación, la misma Isapre reconoce que la irregularidad se originó en una descoordinación administrativa interna, facilitada por el hecho que aún no había establecido o previsto un procedimiento interno para estos tipo de situaciones.
10. Que, en cuanto al hecho que la irregularidad detectada no haya causado perjuicio a los afiliados ni beneficiarios, se hace presente que del universo de irregularidades en que pueden incurrir las isapres, no todas implican una afectación directa a derechos de los afiliados y beneficiarios, y en este sentido, la inexistencia de perjuicio o vulneración de derechos de las personas, no impide la aplicación de sanciones, pero sí es un elemento a considerar en la evaluación de la gravedad de la infracción, y la ponderación del monto de la sanción a aplicar.

11. Que, respecto de las medidas que la Isapre asevera haber adoptado con el fin de que una situación como la observada no vuelva a ocurrir, ellas se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que le permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la falta detectada.
12. Que, por último, es necesario destacar que la calidad de la información que las isapres deben mantener en el Registro de Agentes de Venta, es fundamental para que esta Superintendencia pueda ejercer control y supervigilancia respecto de dichos agentes, y, además, es particularmente importante la actualización del estado de los agentes de venta, toda vez que es en base a la información que mantienen las isapres en dicho registro, que se provee al público, a través del sitio web de esta Superintendencia, del servicio en línea que permite confirmar si una persona tiene o no la condición de agentes de venta de una isapre.
13. Que, atendido lo expuesto precedentemente, no habiendo la Isapre aportado antecedentes o argumentos que permitan concluir, que concurren circunstancias que pudiesen eximirla de responsabilidad respecto del incumplimiento detectado, no procede sino desestimar sus descargos.
14. Que, el inciso 1º 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 2º 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"*.
15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, atendida la gravedad y naturaleza de las infracciones que se han verificado en este caso, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerles es una multa de 70 UF.
16. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 70 UF (setenta unidades de fomento) por haber permitido que una persona que no se encontraba habilitada para desarrollar las labores de agente de ventas, haya intervenido en la suscripción de contratos de salud previsual, en contravención a lo establecido en los artículos 170 letra l) y 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y por haber mantenido desactualizado el registro de la agente de ventas, en contravención al punto 5 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, y el número y fecha de la presente Resolución Exenta.


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,


OSVALDO VARAS SCHUDA



INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)


LCB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

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

I-28-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 176 del 29 de marzo de 2018, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Osvaldo Varas Schuda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 02 de abril de 2018




Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE