

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 30

Santiago, 26-01-2021

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, producto de la denuncia que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-152-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. HILDA MUÑOZ CORNEJO, en el que se le formuló los cargos, según se indica a continuación:

CASO A-152-2020 (Ord. IF/N° 6397, de 16 de junio de 2020):

Presentación Ingreso N° 14.894, de 9 de septiembre de 2019.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos de afiliación asociados a los planes de salud de [REDACTED] y [REDACTED], con información y/o respaldados en documentación falsa o simulada.

La Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del FUN de afiliación del Sr. [REDACTED], de fecha 1 de julio de 2019, en que consta que la Sra. Hilda Muñoz Cornejo, fue la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción. En la Sección B "Constancia de impedimento de notificación del FUN", que se encuentra al reverso del referido FUN, se registra en forma manuscrita lo siguiente: "*Liquidación falsa*".

b) Copia de Liquidación de remuneraciones ingresada a la Isapre, junto al FUN y documentos de afiliación, correspondiente al mes de junio de 2019, en que se informa que la empleadora del afiliado, Sr. JAIME VERA OSSES, a contar de marzo de 2017, corresponde a la empresa "REDBUS URBANO S.A".

c) Copia de FUN de afiliación del Sr. [REDACTED], de fecha 16 de junio de 2019, en que se informa que la empleadora del afiliado es la empresa RECTI CENTER SPA, y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. HILDA MUÑOZ CORNEJO.

d) Copia de Liquidación de remuneraciones ingresada a la Isapre, junto al FUN y documentos de afiliación, correspondiente al mes de mayo de 2019, en que se informa que la empleadora del afiliado, Sr. [REDACTED], a contar de abril de 2019, corresponde a la empresa "CAMDEN SERVICIOS SPA".

e) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA, correspondiente al período

septiembre 2018-septiembre 2019 en el que se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, por parte de la empresa CAMDEN SERVICIOS SPA, a la época de la afiliación a la Isapre, del Sr. [REDACTED].

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, y estimando la concurrencia de suscripciones de contratos de salud, con información errónea y/o respaldados en documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la calidad de dependiente de las personas indebidamente afiliadas, la identidad de sus supuestas empleadoras o las rentas imponibles que percibían), se procedió a formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción de los contratos de salud de las (los) cotizantes [REDACTED] y [REDACTED], al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la Isapre, basada en antecedentes falsificados, respecto del afiliado [REDACTED], de conformidad a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

- Entrega de información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, en particular, respecto del empleador del afiliado [REDACTED], de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de los cotizantes [REDACTED] y [REDACTED], conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de los cotizantes [REDACTED] y [REDACTED], conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que según consta en el expediente del proceso sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la Sra. Hilda Muñoz Cornejo fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 16 de junio de 2020.

4. Que mediante carta presentada el 30 de junio de 2020, la agente de ventas solicita que se deje sin efecto la denuncia presentada por la Isapre, toda vez que esta no individualiza de manera correcta al sujeto denunciado, infringiendo la regulación vigente y vulnerando su derecho al debido proceso. Al respecto, indica que el RUT asociado a la persona denunciada, no corresponde al suyo, por lo que entiende que se trata de otra Hilda Muñoz Cornejo y que no procedía haber formulado cargos en su contra.

5. Que como medida para mejor resolver y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad de la agente de ventas denunciada, se ofició a REDBUS URBANO S.A., a fin de que confirmar si efectivamente el cotizante, Sr. [REDACTED], había trabajado para dicha esa empresa, y en caso que la respuesta fuese afirmativa, que informara desde y hasta cuándo lo había hecho. A su vez, se le solicitó corroborar la autenticidad o falsedad de la liquidación de sueldo referida en la letra b) del considerando 2, y si el monto de la remuneración imponible consignado en ella, efectivamente correspondía a aquel que percibía el cotizante, a junio de 2019.

6. Que mediante carta presentada en agosto de 2020, REDBUS URBANO S.A. informa que el Sr. [REDACTED], ingresó a prestar servicios a dicha empresa, el día 14 de julio de 2016, y que actualmente continúa prestando servicios en esta, con contrato de trabajo indefinido. Respecto de la liquidación de sueldo remitida, señala que no es de aquellas emitidas por la empresa, y que la renta imponible percibida por el cotizante, a junio de 2019, era inferior a la que se consigna en la liquidación enviada. Acompaña, liquidación de sueldo emitida respecto del cotizante, en mes de junio de 2019.

7. Que, previo al análisis de fondo, y en relación a la solicitud planteada por la Sra.

Hilda Muñoz Cornejo, en orden a dejar sin efecto la denuncia presentada por la Isapre, cabe precisar en primer término, que esta Superintendencia sólo se encuentra habilitada para realizar un examen admisibilidad de las denuncias presentadas por las isapres, respecto de irregularidades cometidas por sus agentes de ventas, y no para "dejarlas sin efecto", como lo solicita la agente de ventas.

En dicho contexto, al realizar el examen de admisibilidad de una denuncia, lo primero que se verifica, por parte de esta Entidad de Control, es si la persona denunciada tiene inscripción "vigente" (actualmente habilitada por una isapre) o "no vigente" (actualmente no habilitada por ninguna Isapre del sistema) en el Registro de Agentes de Ventas que mantiene esta Superintendencia, dado que, si ello no ocurre, esta es declarada inadmisibile, ordenando el archivo de los antecedentes. Sobre el particular, y dada la exigencia de mantener un correcto funcionamiento del sistema de Isapres, lo que también conlleva la fiscalización y eventual sanción de irregularidades cometidas por los agentes de venta, al momento de recibir una denuncia, esta Superintendencia no sólo utiliza como criterios de búsqueda en el mencionado Registro, el "Run" del agente de ventas, sino que también el "nombre completo" de este, todo ello, a fin de comprobar que efectivamente no corresponde acogerla a tramitación.

Es así, que una vez recibida la denuncia en contra de la Sra. Hilda Muñoz Cornejo, y tras advertir que el Run asociado a esta, correspondía al mismo Run del afiliado, Sr. [REDACTED], se procedió a realizar la referida búsqueda en el Registro, a través del nombre completo de la persona denunciada, obteniéndose como resultado una sola inscripción, a nombre de la misma agente de ventas, que según se pudo constatar en los documentos acompañados a la denuncia, había intervenido en el proceso de afiliación de los cotizantes, por lo que no cabía sino, acogerla a tramitación, levantándose los correspondientes cargos a la persona que realiza la presentación referida en el considerando 4.

De acuerdo a lo anterior, el error de referencia cometido por la Isapre, en cuanto a indicar como Run de la agente de ventas denunciada, el del afiliado, Sr. [REDACTED], no constituye, por una parte, un vicio que habilite a dejar sin efecto el presente proceso sancionatorio, y en particular, el oficio por el que se formuló cargos, así como tampoco, una causal para haber declarado inadmisibile la señalada denuncia, al momento de su presentación.

Con todo, la regulación vigente en la materia, contenida en la letra b) del numeral 2, del Apartado III, del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, no obliga a informar el Run de la persona en la denuncia, bastando que esta haga mención, entre otros elementos, al "nombre" del agente de ventas.

Respecto de la alegación en cuanto a que con el referido error de referencia se hubiese incurrido en una eventual vulneración del derecho al debido proceso, cabe tener presente que a través del oficio de formulación de cargos, que le fue debidamente notificado a la denunciada, esta Autoridad le suministró todos los antecedentes e información necesaria, para efectos que tuviera conocimiento de los fundamentos de hecho y de derecho de los cargos, el plazo que tenía para formular sus descargos y ofrecer sus pruebas, así como las eventuales consecuencias que podía tener el procedimiento sancionatorio que se seguía en su contra.

8. Que dicho lo anterior, cabe dejar por establecido que la agente de ventas, Sra. Hilda Muñoz Cornejo, no realizó alegaciones ni acompañó o solicitó rendir pruebas tendientes a controvertir o desvirtuar los cargos formulados en su contra.

9. Que analizados los antecedentes del proceso, este Organismo de Control, concluye que no existen suficientes evidencias que permitan dar por acreditado el tercer, cuarto y quinto cargo formulado en contra de la/del agente de ventas, en orden a entregar información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, y a someter o ingresar a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas o huellas dactilares falsas, respecto de los cotizantes [REDACTED] y [REDACTED].

10. Que, por el contrario, la simple revisión de los antecedentes permite dar por acreditado el primero de los cargos imputados, toda vez que tras la revisión de estos se ha podido advertir la falta de cuidado por parte de la agente de ventas, en orden a traspasar de manera fiel al FUN de afiliación, la información contenida en los antecedentes del Sr. [REDACTED]. En efecto, y tal como ya se indicó, en la Sección C del FUN se consigna como empleador del cotizante a la empresa RECTI CENTER SPA, en circunstancias, que a través de la liquidación de sueldo ingresada junto a la documentación contractual, se informaba como su empleador, a la empresa CAMDEN SERVICIOS SPA; hecho que además resulta ser efectivo según la información del certificado de cotizaciones de salud acompañado a la denuncia.

En relación con lo anterior, cabe recordar que conforme al penúltimo inciso del numeral 1, del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimiento: *"La información contenida en los antecedentes presentados por el o la cotizante, deberá ser traspasada al FUN tipo 1 que se emitirá al efecto"*. Por consiguiente, el o la agente de venta que actúa en representación de la Isapre durante la etapa de suscripción de la documentación contractual, tiene la obligación de asegurar que la información consignada en el FUN de afiliación, corresponda a aquella que el afiliado brinde previo a formalizar la afiliación.

11. Que por su parte, lo informado por la empresa REDBUS URBANO S.A. permite dar por acreditado que la afiliación del Sr. [REDACTED] fue respaldada en documentación falsa o simulada, a lo menos en cuanto la renta imponible que percibía, lo que provocó una entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la renta o remuneración imponible del afiliado.

12. Que sobre el particular, cabe precisar que las personas que se desempeñan como agentes de venta no son, por así decirlo, meras receptoras e intermediarias de la documentación que les entregan las personas que están postulando para ser afiliadas a una Isapre, sino que, en ejercicio de sus funciones, deben velar por la observancia formal de los requisitos y antecedentes exigidos por la normativa para la afiliación de una persona, y además, en la medida de sus medios y posibilidades, controlar la veracidad o autenticidad de la información y antecedentes entregados por estas.

13. Que, además, es la/el agente de ventas que firma el FUN de afiliación e ingresa a la Isapre los documentos que forman parte del contrato de salud previsional, la/el responsable de las irregularidades que se puedan presentar en la etapa de suscripción de dicho contrato, como ha ocurrido en este caso, en que consta, de acuerdo a lo consignado en la liquidación acompañada por REDBUS URBANO S.A., que la renta imponible informada en el FUN de afiliación y que también aparece en la liquidación de remuneraciones ingresada a la Isapre, no correspondía (era mayor) a la que el afiliado efectivamente percibía a esa fecha.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, correspondientes al primer y segundo cargo que se le formuló a la/al agente de ventas, es una multa de 15 UTM.

15. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la/al agente de ventas Sra./Sr. HILDA MUÑOZ CORNEJO, RUN N° [REDACTED], una MULTA de 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales).

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 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/del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (A-152-2020).

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos 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.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y

Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-152-2020), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/HPA

Distribución:

- Sra. HILDA MUÑOZ CORNEJO.
- Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (copia informativa)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

A-152-2020