

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 613

Santiago, 22-10-2021

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 Exenta SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021, 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 previsional 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, por medio de las denuncias y/o reclamos que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-243-2020, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA JOSÉ RIVERO OLCAY, en el(los) que se le formuló los cargos que en cada caso se indican:

CASO A-243-2020 (Ord. IF/N° 20.800, de 13 de julio de 2021):

Presentación Ingreso N° 10.166, de 5 de agosto de 2020.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos contractuales y/o antecedentes para la afiliación de las siguientes personas, que adolecerían de las irregularidades que en cada caso se indican:

a) A. OVIEDO A.: certificado de cotizaciones previsionales con información inconsistente en cuanto a rentas imposables y pagos de cotizaciones efectuadas, y cuyo contenido difiere del consultado en el servicio de validación de certificados disponible en el sitio web de la respectiva AFP.

b) Y. GANZUR B.: certificado de cotizaciones previsionales con información inconsistente en cuanto a rentas imposables y pagos de cotizaciones efectuadas, y cuyo contenido difiere del consultado en el servicio de validación de certificados disponible en el sitio web de la respectiva AFP.

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

a) Copia de FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a A. OVIEDO A., de 5 DE JUNIO DE 2020, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. MARÍA JOSÉ RIVERO OLCAY.

b) Certificado de remuneraciones imposables emitido por AFP CUPRUM con fecha 5 de junio de 2020, respecto de A. OVIEDO A., por el período junio 2019 a junio 2020, que fue ingresado como antecedente para la afiliación de esta persona, y copia del mismo certificado, obtenido del validador disponible en el sitio web de la AFP, en el que consta que el contenido del primero fue alterado, entre otros aspectos, eliminándose un pago de subsidio por incapacidad laboral efectuado por la Isapre Colmena Golden Cross S.A. en febrero de 2020.

c) Copia de FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a Y. GANZUR B., de 10 DE JUNIO DE 2020, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. MARÍA JOSÉ RIVERO OLCAY.

d) Certificado de remuneraciones imponibles emitido por AFP PLANVITAL con fecha 8 de junio de 2020, respecto de Y. GANZUR B., por el período junio 2019 a junio 2020, que fue ingresado como antecedente para la afiliación de esta persona, y copia del mismo certificado, obtenido del validador disponible en el sitio web de la AFP, en el que consta que el contenido del primero fue alterado, entre otros aspectos, eliminándose un pago de subsidio por incapacidad laboral efectuado por la Isapre Banmédica S.A. en abril de 2020.

Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre remitió "*Detalle de Gastos en Curativa*", del período mayo de 2020 a junio de 2021, respecto de cada una de las personas afiliadas, en los que consta que éstas sí han hecho uso de sus beneficios.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de A. OVIEDO A. y Y. GANZUR B., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. antecedentes para la afiliación de A. OVIEDO A. y Y. GANZUR B., falsificados o adulterados en su contenido, incurriendo en 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, respecto de A. OVIEDO A. y Y. GANZUR B., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 26 de julio de 2021, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que la documentación ingresada es la que recopiló de las mismas personas postulantes que fueron afiliadas; que existe un sistema en la Isapre mediante el cual los FUN irregulares tienen que ser aclarados o no son reingresados, pero que en estos casos igualmente fueron ingresados, aunque no se pagaron las comisiones, y que conversó esta situación con su jefatura directa y se le envió una carta de amonestación, con la cual supuestamente se cerraba el asunto.

4. Que, como medida para mejor resolver, se citó a declarar a las dos personas cotizantes afectadas. Sin embargo, a pesar que fueron notificadas con la debida antelación, a través de los correos electrónicos consignados en los FUN de suscripción, dichas personas no asistieron en las fechas y horas fijadas, ni presentaron excusas, ni solicitaron cambio de fecha u hora.

5. Que, en sus descargos la agente de ventas no presentó pruebas que desvirtúen el mérito de los antecedentes en base a los cuáles se le formuló cargos.

6. Que, tampoco las argumentaciones expuestas en sus descargos permiten eximirla de responsabilidad respecto de la falsedad de los antecedentes e información ingresadas a la Isapre, toda vez 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 éstas.

7. Que, específicamente en estos casos, la verificación de la información y antecedentes que le presentaron las personas postulantes implicaba una simple operación de revisión de los certificados, a través de los servicios de validación disponibles en los sitios web de las AFP emisoras de los mismos, y que habría arrojado de inmediato que el contenido de los certificados había sido alterado.

8. 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 estos casos, en que está acreditado que los certificados de cotizaciones previsionales ingresados con la documentación contractual fueron adulterados.

9. Que, el uso de beneficios por parte de las personas afiliadas, descarta que se trate de afiliaciones sin consentimiento, y da cuenta que en este caso las irregularidades observadas sólo han causado un eventual perjuicio a la Isapre.

10. Que, para los efectos de la ponderación de la falta reprochada, debe considerarse que también existió una falta de control o supervisión por parte de la Isapre, que posibilitó que se diese curso a suscripciones de contratos de salud respaldadas en antecedentes adulterados.

11. 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, y lo dispuesto en la letra a) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 3 UTM.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la/al Sra./Sr. MARÍA JOSÉ RIVERO OLCAY, RUN N° [REDACTED], una MULTA de 3 UTM (tres 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 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible una vez vencido el plazo para deducir recursos que se indica en el número 3 siguiente.

El valor de la unidad de fomento 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 3 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 Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-243-2020), 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

**Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)**

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. MARÍA JOSÉ RIVERO OLCAY.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-243-2020