

RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 894

Santiago, 22-07-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 109, 110 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud; artículo 9 de la Ley N° 18.575; artículo 59 y demás de la Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; lo señalado en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Supremo N° 17, de 2022, del Ministerio de Salud; y,

CONSIDERANDO:

1.- Que, mediante la Resolución Exenta IF/N° 30, de 26 de enero de 2021, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud sancionó a doña Hilda Muñoz Cornejo con una multa de 15 UTM (Unidades Tributarias Mensuales), por las siguientes irregularidades:

" - Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción de los contratos de salud de las (los) cotizantes JAIME VERA OSSES y ANTONIO CALLE MENESES, 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 JAIME VERA OSSES, 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."

2.- Que, mediante presentación de 4 de febrero de 2021, la Agente de Ventas sancionada interpuso recurso de reposición y recurso jerárquico subsidiario en contra de la señalada resolución, exponiendo, en síntesis, que gestionó el contrato del Sr Antonio Calle Meneses el 13 de junio de 2019 y que, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de afiliación vigente, el cliente procedió firmar y llenar su declaración de salud, para posteriormente concurrir a la firma del Formulario Único de Notificación.

Agrega, que el cliente fue quien le indicó que su empleador era la empresa Recti Center S.A., pero al recibir la liquidación de remuneraciones se habría percatado que el empleador era Caden Servicios SpA, solicitando la anulación del FUN respectivo, y procediendo a notificar un nuevo FUN al empleador correcto, sin que su intención fuera defraudar a la Isapre ni causarle perjuicio al cliente.

En relación a la afiliación de don Jaime Vera Osses, señala que el contrato se suscribió de manera normal, llenando la declaración de salud, teniendo a la vista la liquidación de remuneraciones aportada por el cliente. Agrega, que la Isapre le presentó un reparo al tramitar aquel contrato, cuestionando al cliente como trabajador de la empresa, ya que la empresa externa que realizaba la notificación no adjuntó la carta de desafiliación.

En cuanto al deber de comprobar la veracidad de la documentación aportada por los clientes, indica que aquello se efectúa llamando a la empresa corroborando datos como si posee contrato indefinido y si efectivamente trabaja ahí, pero no entregan otros antecedentes como liquidaciones de sueldo, por ser información confidencial de aquéllos, sin que la Isapre pusiera a disposición de sus agentes de ventas mecanismos como Previred u otro que les permita corroborar las liquidaciones o documentación entregada por los clientes, sin que esta Superintendencia hubiere instruido a las isapres en dicho sentido.

Continúa señalando que, en ambos contratos, no existió intención de defraudar a la Isapre, ya que fueron regularizados y las cotizaciones recibidas de manera correcta, sin que se vieran afectados los beneficios de los afiliados, ni éstos hubieron cuestionado su labor como agente de ventas.

En razón de lo anterior, solicita se reconsidere el monto de la multa impuesta, atendido el tiempo transcurrido desde la suscripción de los contratos, la crisis económica ocasionada por el estado de excepción derivado de la pandemia por Covid-19 que le hace imposible pagar una multa tan cuantiosa, considerando, además, que ella habría verificado la información contenida en los contratos dentro de sus posibilidades.

3.- Que, mediante Resolución Exenta IF/N°269, de 18 de abril de 2022, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud rechazó el aludido recurso de reposición.

Al efecto indicó que, durante el curso del procedimiento sancionatorio fue posible acreditar que, respecto de ambos cotizantes, se registró información errónea en relación a la identidad de las empresas consignadas como empleadoras a la época de la suscripción de los contratos de salud respectivos.

Sobre el particular, la Empresa Red Bus S.A. habría informado que la liquidación de remuneraciones acompañada por la agente de ventas para acreditar la renta del Sr. Vera Osses, no correspondía a la emitida por la empresa, sin que los montos de remuneración hubieren sido realmente percibidos por el cotizante.

Luego, enfatiza que las personas que se desempeñan como agentes de venta no son 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.

Atendido lo expuesto, se habría desestimado lo alegado por la agente de ventas, en cuanto a haber actuado dentro de lo que sus posibilidades y medios le permitieron, sin que resulte posible traspasar a las personas afiliadas la responsabilidad en actuaciones que resultan inherentes a la función de agente de ventas, más considerando que, en este caso, operaron efectivamente los controles dispuestos por la Isapre para detectar dichas inconsistencias.

Al efecto, se verificó que, respecto de dos cotizantes, se consignaron como empleadoras a empresas en las que esas personas no prestaban servicios a la época de afiliación, acreditándose, además, que el monto de remuneración informado no correspondía en uno de dichos casos, situaciones que efectivamente dan cuenta de una afiliación llevada a cabo sin la debida diligencia por parte de la agente de ventas responsable.

4.- Que, la agente de ventas sancionada, interpuso en la misma oportunidad y en subsidio de su reposición, un recurso jerárquico para ante este Superintendente fundado en los mismos razonamientos del recurso principal, los cuales se dan por reproducidos para los efectos de la presente decisión.

5.- Que, tratándose el recurso jerárquico de una apelación administrativa, corresponde a este Superintendente pronunciarse sobre los antecedentes de hecho y de derecho expuestos por la recurrente.

6.- Que, en cuanto a los hechos constitutivos del presente caso, se constató que el 9 de septiembre de 2019, Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia a la agente de ventas recurrente, por las supuestas irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación de los señores Jaime Vera Osses y Antonio Calle Meneses, el primero, por haber adjuntado liquidaciones falsas y, el segundo, porque el nombre del empleador indicado en el FUN era distinto al consignado en la liquidación adjunta.

7.- Que, como fundamento de su denuncia, Isapre Nueva Masvida S.A. acompañó diversos documentos, dentro de los cuales destaca, Reverso del FUN en el cual se indica por parte del empleador que la liquidación de remuneraciones es falsa (Jaime Vera Osses) y, también, Certificado de Cotización de FONASA en el cual se registra pago por parte de un empleador distinto al informado en el FUN y en la liquidación adjunta (Antonio Calle Meneses), solicitando disponer la cancelación del registro de esta agente de ventas.

8.- Que, analizada la prueba, efectivamente consta que el FUN tipo 1, de 16 de junio de 2019, mediante el cual se afilió al Sr. Antonio Calle Meneses, se consigna a la empresa "Recti Center SPA" como empleador de este cotizante (fojas 5).

De igual forma, a este proceso de afiliación, la propia ejecutiva aportó una liquidación de sueldo, de mayo de 2019, en la cual se señala que el empleador de este futuro cotizante es "Camden Servicios" y que su renta imponible corresponde a \$462.286, cifra que coincide con la indicada en el referido FUN de afiliación.

Consta, asimismo, que esta afiliación fue aceptada por la Isapre, con fecha 24 de junio de

2019 (fojas 5), sin que fuera objetada por el supervisor que tuvo a cargo la revisión de la documentación.

No se ha acreditado la existencia de un reclamo/denuncia por parte de este cotizante.

9.- Que, en lo que refiere al aludido proceso de afiliación, a juicio de esta Superior Jerárquico, efectivamente, existió una falta de diligencia por parte de la ejecutiva, pero también por parte de la jefatura que tuvo a cargo la revisión de la documentación presentada ante la Isapre, ya que en la liquidación adjunta por la ejecutiva se desprende cabalmente que el empleador era "Camdem Servicios" y fue tenida a la vista al momento de completar la renta imponible, por tanto, la falta de diligencia al consignar los datos del empleador, pudo ser fácilmente advertida mediante una fiscalización eficiente de las afiliaciones, no sólo por la ejecutiva, sino por su supervisor .

Atendido lo expuesto, efectivamente, se trata de un incumplimiento leve que resulta predicable a la ejecutiva y a la Isapre denunciante.

10.- Que, en cuanto a la afiliación del Sr. Jaime Vera Osses, efectivamente, consta que el empleador habría informado que la liquidación empleada para el proceso de afiliación y que indicaba una renta imponible de \$895.670 (fojas 4) sería falsa (fojas 3), aportando a fojas 54 la verdadera liquidación, cuya renta imponible ascendería a \$745.632.

Consta, asimismo, que el FUN tipo 1 de afiliación, el empleador se encuentra correcto - a diferencia de lo expuesto en la resolución que resolvió el recurso de reposición - , a saber, "Red Bus Urbano S.A." y que la renta imponible coincide con la consignada en la liquidación adjunta a dicho proceso de incorporación, a saber, \$895.670 (fojas 2)

En orden a lo expuesto, a diferencia de lo resuelto por la Intendencia recurrida, la prueba ofrecida no resulta suficiente para concluir que la entrega de información errónea a la Isapre se debiera a un acto malicioso de la agente de ventas sancionada, ya que, no habiéndosele previsto acceso a Previred u otro mecanismo de monitoreo del valor de las liquidaciones, efectivamente, pudo recibir una liquidación adulterada sin advertir tal irregularidad, tal como afirma en sus presentaciones, máxime, considerando la similitud gráfica existente entre ambos documentos (fojas 4 v/s fojas 54) y que el traspaso de información se efectuó correctamente.

11.- Que, con relación a este segundo caso, a juicio de este Superintendente no se ha logrado acreditar la falta de diligencia imputada y, menos aún, la falta grave gravísima atípica de 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 y que habría sido definida como: "*Entrega de información errónea a la Isapre, basada en antecedentes falsificados.*", por no existir, nexo causal entre la agente de ventas y la aludida falsificación.

Es más, cabe destacar que, si la Intendencia recurrida hubiere tenido por configurada una falta grave gravísima, la sanción correspondiente era la cancelación del registro y no la multa, la cual se encuentra establecida para los incumplimientos graves, los cuales no se tuvieron por acreditado en la respectiva resolución sancionadora (considerando 9, fojas 58).

Por tanto, resulta pertinente desestimar los cargos formulados en contra de esta segunda contratación.

12.- Que, finalmente, atendido el mérito de lo analizado, sólo resulta posible sancionar a la agente de ventas, por la falta de diligencia empleada en el proceso de afiliación del Sr. Antonio Calle Meneses al transcribir erróneamente los datos del empleador, pese a tener a la vista la liquidación de sueldos respectiva, que conforme a la formulación de cargos corresponde a la falta consignada en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio, la cual tiene asociada la sanción de **Censura**.

13.- Que, en mérito de lo expuesto y en el ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1.- Acoger parcialmente el recurso jerárquico subsidiario interpuesto por doña Hilda Muñoz Cornejo, en contra de la Resolución Exenta IF/N°30, de 26 de enero de 2021, que le impuso una multa de 15 UTM (Unidades Tributarias Mensuales), la cual será reemplazada por una Censura.

2.- Devuélvase los antecedentes a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



**DR. VÍCTOR TORRES JELDES
SUPERINTENDENTE DE SALUD**

FUZ/PAS

Distribución:

- Sra. Hilda Muñoz Cornejo
- Señor Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones (A-152-2020)
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Oficina de Partes.
- Archivo.