

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 397**

**Santiago, 21-07-2023**

**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; en el apartado 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 RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia está facultada para sancionar a las personas agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que, mediante presentación de fecha 02 de mayo de 2023, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció ante esta Superintendencia, la existencia de irregularidades en el proceso de afiliación llevado a cabo por la Sra. Claudia Echeverría López, de la Sra. C. Villarreal O.

En la denuncia, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de correo electrónico de fecha 20 de enero de 2023, dirigido por la Sra. C. Villarreal O. a servicioalcliente@colmena.cl, cuyo asunto indica "Afiliación arbitraria... afiliación unilateral", el que refiere, en lo pertinente, que se encontraba afiliada en FONASA, y que fue a su trabajo una persona que le ofreció cotizar la posibilidad de ingresar a isapre, a quien le entregó su número de teléfono y RUN. Señala que ella le indicó a la ejecutiva que iba a evaluarlo, y que, si se interesaba, la iba a llamar, y todo quedó hasta ahí.

Refiere que con posterioridad tuvo un accidente en el trabajo y se le indicó en la Mutua de Seguridad que ella pertenece a Isapre. Señala que esto le ha afectado de varias maneras, indicando, entre otras, que no ha podido asistir a urgencias en SAPU en casos de requerirlo e indica que su empleador pagó por el 7% de Isapre pero a ella le quedó una deuda. Menciona que acudió a Isapre y se le solicitó que acudiera nuevamente, lo que le es difícil por su trabajo.

- Copia de Certificado de nacimiento de la cotizante, en que consta, entre otros, que su primer apellido es "Villarreal".

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 31 de mayo de 2021, en el que consta que la Sra. Claudia Echeverría López fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. C. Villarreal O.

Además, se observa que el primer apellido de la cotizante se indica como "Villa Real".

- Copia de bitácora de afiliación cuya primera etapa inicia con fecha 21 de mayo de 2021 y la última finalizada con fecha 02 de junio de 2021. Consta que en etapa "Llenar Declaración de Salud" el Rol Asignado es "Ejecutivo de Ventas".

- Copia de Correos electrónicos de fechas entre 21 y 31 de mayo de 2021, de Colmena S.A. (no-reply@colmena.cl) dirigidos a la Sra. C. "Villa Real" al correo electrónico indicado en el FUN 1, cuyo contenido es el proceso de aprobación remota de inicio de venta, Declaración de Salud y Bienvenida a Colmena, entre otros.

3. Que, por su parte, revisado el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia, es posible observar que la agente de ventas Sra. Claudia Echeverría López declaró como su dirección de correo electrónico en el Anexo N°2, de autorización para recibir notificaciones, la misma en las Isapres Cruz Blanca S.A. (2019), Nueva Masvida S.A. (2020) y Colmena Golden Cross S.A. (2021-2022).

En este sentido, se observa que la dirección de correo señalada por la agente de ventas, es la misma indicada en el FUN tipo 1, a nombre de la cotizante en la Sección B, de antecedentes del cotizante y su grupo familiar.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 25788, de 12 de junio de 2023, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, Fojas 270 incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la cotizante, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención 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.

5. Que, según consta en el expediente 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 15 de junio de 2023, sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

6. Que, en primer lugar, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

7. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó dentro del plazo legal y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

8. Que, en primer lugar, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la agente de ventas, en relación al proceso de afiliación de la Sra. C. Villarreal O.

Al respecto, fue posible verificar, que el correo electrónico a través del cual se efectuó el proceso de afiliación electrónica no pertenecía a la persona cotizante, por lo que no existió, en el proceso de contratación del Plan de Salud, una validación correcta respecto de la identidad de la persona cotizante, lo que, al tratarse de una afiliación efectuada a través de la modalidad electrónica de carácter remoto, se efectúa por medio del correo electrónico aportado por la persona postulante, que en este caso, se trataba de la casilla de correo electrónico personal de la agente de ventas Sra. Claudia Echeverría López.

9. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos en la letra b) del numeral 1.1. del 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, en cuanto a la entrega de información errónea

al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, y en la letra h), en los siguientes términos: "otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre", que en este caso correspondió a ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la cotizante, e ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa respecto de la Sra. C. Villarreal O.

10. 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 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Claudia Echeverría López RUT N°** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

2. 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 Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-111-2023**), 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

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

**LLB/MFSB**

#### **Distribución:**

- Sra. Claudia Echeverría López.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-111-2023