

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 413

Santiago, 24-07-2023

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 21 de junio de 2022, el/la Sr./Sra. S. MEDALIT P. L., reclamó ante esta Superintendencia, señalando en lo pertinente, que al ir a atenderse se enteró que se encuentra bloqueada de FONASA, y afiliada a una isapre. Refiere que requiere solucionar el problema, e indica no haber firmado o ingresado solicitud de afiliación a isapre.

3. Que, atendido lo señalado por la reclamante, mediante Oficio Ordinario IF/N° 42996, de 08 de noviembre de 2022 se solicitó a la Isapre Banmédica S.A., que aportara, entre otros antecedentes, copia de los documentos contractuales de afiliación de la reclamante, la Bitácora del proceso de afiliación y antecedentes presentados por la persona agente de venta para acreditar la renta y vínculo laboral del afiliado. Al respecto, la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación de 10 de noviembre de 2022, acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 11 de abril de 2021, suscrito a nombre de la reclamante, en el que consta que el Sr. Sebastián Ávila Muñoz fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.
- Copia de la Bitácora de Venta Sin Papel.
- Copia de Liquidación de remuneraciones, parcialmente ilegible, de fecha marzo de 2021.

4. Que, en ese contexto, mediante Oficio Ordinario IF/N° 8729, de 17 de febrero de 2023, se solicitaron antecedentes a la reclamante, quien a través de presentación de fecha 21 de febrero de 2023, acompañó, entre otros documentos, los siguientes:

- Certificado de cotizaciones AFP HABITAT correspondiente a los períodos entre enero de 2021 a diciembre de 2021, en que consta que, a la fecha de marzo de 2021, el RUT pagador de cotizaciones no se corresponde al indicado en el FUN como empleador.
- Copia de documento de Certificado de Residencia de Comité de Allegados, de fecha 21 de febrero de 2023, que certifica residencia y domicilio de la persona afiliada desde el mes de noviembre de 2020, cuya dirección no corresponde a la indicada en el FUN de la dirección de la reclamante.
- Copia de impresiones de correo electrónicos enviados por Mercado Ripley con fecha 24 de noviembre de 2020, SAC Falabella de fecha 21 de diciembre de 2020, Ripley.com de fecha 14 de diciembre de 2020, entre otros, que acreditan que el correo electrónico de la afiliada corresponde a uno diferente del señalado en el FUN de fecha 11 de abril de 2021.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 12201, de 15 de marzo de 2023, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, 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.

- 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 del reclamante, 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.

6. 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 16 de marzo 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.

7. 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

8. 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.

9. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte del agente de ventas, en relación al proceso de afiliación del/la Sr./Sra. S. MEDALIT P. L.

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.

10. Que, además, de la revisión de los antecedentes que obran en el expediente, es posible establecer que los antecedentes relativos al empleador y al domicilio de la persona cotizante no se corresponden con la información que indica el FUN tipo 1, siendo esta una información errónea respecto a la persona cotizante.

11. 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. S. MEDALIT P. L.

12. 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 las letras b) y 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al/a la Sr./Sra. **Sebastián Alejandro Ávila Muñoz** 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-95-2022)**, 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

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/MFSB

Distribución:

- Sr./Sra. S. MEDALIT P. L.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-95-2022