

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 976

Santiago, **22-08-2023**

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 previsional 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 marzo de 2022, la Sra. G. Rodríguez F., reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre Consalud S.A., señalando que desde septiembre de 2021 figura como afiliada a esa Institución. Al respecto, indica, que jamás ha realizado una solicitud de inscripción, y que se habría usurpado su identidad para efectuar la afiliación, situación que le habría causado perjuicios, puesto que, al acudir al médico con su hija, debió pagar particular, ya que sus hijas no aparecen como cargas. Añade, que, en la misma documentación, aparece vinculada a una empresa de call center, en circunstancias que ella no ha trabajado desde enero de 2021.

3. Que, en razón de lo anterior, se solicitó, mediante ordinario IF/N° 12966 de fecha 27 de abril de 2022, que la Isapre Consalud S.A., acompañara copia de la documentación contractual suscrita a nombre de la cotizante. Al respecto, la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado mediante presentación de fecha 4 de mayo de 2022, acompañó la documentación contractual requerida, entre la que constaban los siguientes documentos:

- Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 29 de septiembre de 2021, suscrito a nombre de la Sra. G. Rodríguez F., y que consigna como empleadora de la cotizante, a la empresa SLC CONTAC CENTER S.A. Por otra parte, indica como correo electrónico de la cotizante, la dirección [REDACTED]
- Bitácora del proceso de afiliación electrónico, en el que se consigna que el proceso de afiliación tuvo una duración de quince minutos.

4. Que, por otra parte, de la revisión de los antecedentes disponibles en el juicio arbitral, consta que con fecha 11 de abril de 2022, la reclamante efectuó una presentación en la cual indica desconocer el correo electrónico y demás datos personales empelados para su afiliación, agregando que desconoce a la empresa consignada como su empleadora.

Para acreditar lo anterior adjunta Certificado de Cotizaciones emitido por la AFP Modelo S.A., con fecha 11 de abril de 2022, en el que consta que, para el periodo comprendido entre enero de 2021 y abril de 2022, la cotizante solo registra una cotización pagada para el periodo mayo de 2021, sin registrar pago de cotizaciones por parte de la empresa SLC CONTAC CENTER S.A.

5. Que, atendido lo anterior, mediante ordinario IF/N° 32974 de fecha 31 de agosto de 2022, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que acompañara copia de la liquidación de remuneraciones u otro documento requerido por el agente de ventas a la persona afiliada, para verificar su renta o remuneración imponible, al momento de ingresar el contrato de salud de la cotizante. Por su parte la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado, acompañó liquidación de remuneraciones de la empresa SLC CONTAC S.A., a nombre de la reclamante, que consigna una renta imponible de \$ 1.454.500.

6. Que, con posterioridad a la revisión de dicho antecedente, se estimó procedente, mediante ordinario IF/N° 34926 de fecha 13 de septiembre de 2022, solicitar a la Isapre

que informara si ha recibido a tramitación otros contratos de salud que indiquen como empleadora a la empresa SLC CONTAC CENTER S.A., ingresados por el agente de ventas o que se hayan tramitado en la misma sucursal. Asimismo, se solicitó que informara el motivo del rechazo del Formulario Único de Notificación por parte del empleador, acompañando copia legible de dicho documento.

Al respecto, la Isapre, dando cumplimiento a lo solicitado, mediante presentación de fecha 22 de septiembre de 2022, informó que el motivo del rechazo de la notificación por el empleador, indicado en el FUN 1, es que este no fue habido o no existiría, según lo informado por el conserje del edificio. Para acreditar lo anterior, acompaña, copia de dicho documento, el que consigna en su reverso "no existe inf: conserje". Asimismo, acompañó los datos de otros cinco contratos suscritos, en los que se indicó como empleadora a la empresa SLC CONTACT CENTER S.A., los cuales fueron tramitados por otros agentes de ventas de la Isapre Consalud S.A.

7. Que, en razón de lo anterior, a través de ordinario IF/N° 47569 de fecha 1 de diciembre de 2022, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que acompaña copia de la totalidad de documentación contractual, relativa a las afiliaciones informadas en su presentación anterior, en las que se informó como empleadora a la empresa SLC CONTAC CENTER S.A. Al respecto, la Isapre, dando cumplimiento a lo instruido, mediante presentación de fecha 12 de diciembre de 2022, procedió a acompañar la documentación contractual solicitada.

De la revisión de dichos antecedentes, fue posible constatar, en lo pertinente, que en Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 23 de agosto de 2021, suscrito a nombre de A. V. B. M., se indicó como empleadora a la empresa CONTAC CENTER S.A. y se indicó como correo electrónico la dirección [REDACTED]. Al respecto, tal como se indicó anteriormente, ese correo electrónico fue empleado para validar la identidad de la reclamante al tramitar su afiliación a la Isapre Consalud S.A.

8. Que, atendido lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 7486 de fecha 10 de febrero de 2023, se solicitó a la afiliada, que informara si reconocía el correo electrónico [REDACTED], y que, de no corresponder a su correo electrónico personal, informara cuál era su dirección real. Asimismo, se solicitó que acompañara algún antecedente que permitiera acreditar que su dirección de correo electrónico personal, correspondía a una diferente a la antes señalada, con anterioridad a septiembre de 2021, tales como capturas de pantalla de su correo electrónico, cuentas de servicios básico o cualquier otro documento de una fecha anterior a la señalada.

Al respecto, la reclamante, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante correo electrónico, señaló no reconocer el correo electrónico [REDACTED], refiriendo que su correo electrónico personal corresponde a otra dirección. Para acreditar lo anterior, adjunta en formato PDF, la impresión de correos electrónicos recibidos en su dirección personal, con anterioridad al mes de septiembre de 2021, que corresponde al mes en que se efectuó la afiliación. Entre dichos correos consta un comprobante de compra de la empresa Ripley de fecha julio de 2021, un correo electrónico de la AFP Provida, entrega de certificados del Registro Civil y cartola mensual de cuentas del Banco Santander, todos los correos dirigidos a la dirección indicada por la reclamante en su respuesta.

9. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 11781, de 13 de marzo de 2023, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas denunciado:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de G. Rodríguez F. 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, 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 a la persona afiliada 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, un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de G. Rodríguez F. 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 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.

- Someter a consideración de Isapre documentación adulterada, respecto de la cotizante G. Rodríguez F. 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.

10. 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, el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 13 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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. G. Rodríguez F.

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.

14. Que, además, de la revisión de los antecedentes que obran en el expediente, es posible establecer que los antecedentes relativos al empleador 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.

15. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente el denunciado 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. G. Rodríguez F.

16. 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.

17. 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. **Jorge Alberto Farías Grille** 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-28-2022**), 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 ARMIÑO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

Distribución:

- Sr./Sra. Jorge Alberto Farías Grille
- Sr./Sra. G. Rodríguez F.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-28-2022