

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5259

Santiago, **08-04-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 previsual 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-10-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. GUILLERMO ALEJANDRO SOSA GODOY, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-10-2022 (Ord. IF/N° 314, de 4 de enero de 2024):

2.1.- Cotizante C. S. RAMÍREZ S. (Reclamo N° 4007162, de 4 de febrero de 2022).

2.1.1.- Esta cotizante reclamó en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., que puso término anticipado a su contrato de salud y le negó cobertura a la operación de un tumor uterino debido a que no declaró una patología preexistente, aseverando que, en el proceso de suscripción, que se efectuó en forma remota debido a la pandemia, fue el agente de ventas quien se encargó de "realizar la documentación" (sic) y que ella sólo firmaba. Señala que ella no hizo la declaración de salud, sino que el agente de ventas.

2.1.2.- La reclamante adjuntó a su reclamo:

a) Copia de carta de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 17 de enero de 2022, mediante la cual comunicó a la cotizante la decisión de poner término anticipado a su contrato de salud y negó cobertura a la solicitud de tratamiento por diagnóstico de Miomatosis Uterina, por tratarse de una prestación directamente relacionada con una preexistencia no declarada.

b) Copia de correo electrónico, de fecha 21 de enero de 2022, dirigido a Servicio al Cliente de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., mediante el cual la cotizante alegó que el agente de ventas le dijo que "ya no existe la preexistencia", ella le informó en varias ocasiones que tenía una preexistencia, pero él le respondió que no tendría problemas, y ella se limitó a firmar los documentos cuando él le avisó.

c) Copia de carta de respuesta de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 4 de febrero de 2022, en que informó a la cotizante los fundamentos de hecho y de derecho por los cuales no era posible acoger su presentación.

d) Copia de FUN Tipo 2, de término de contrato, de 18 de enero de 2022.

2.1.3.- Revisado el juicio arbitral a que dio lugar el reclamo de la persona cotizante, de 4 de febrero de 2022, se constata que en éste se encuentran acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Presentación efectuada por la cotizante ante el Tribunal Arbitral, el 4 de febrero de 2022,

en que expone que siempre ha estado en el Fonasa, pero que decidió contratar un plan de salud en una isapre, para lo cual realizó simulaciones de planes vía web, siendo contactada a las pocas horas por un agente de ventas por vía telefónica, a quien en reiteradas ocasiones le indicó sus problemas de salud, pero éste le señaló que no se preocupara, que él se encargaría de todo y que sólo siguiera las indicaciones de la página para firmar.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de C. S. RAMÍREZ S., de 31 de diciembre de 2020, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. G. A. SOSA G.

c) Copia de Declaración de Salud de la cotizante suscrita en forma electrónica el 31 de diciembre de 2020, en la que no se informa ninguna enfermedad preexistente.

d) Bitácora del proceso de afiliación de la cotizante, en que se registra que el "ROL Asignado" para la etapa "Llenar Declaración de Salud", correspondió al "Ejecutivo de ventas".

e) Presentación efectuada por la cotizante ante el Tribunal Arbitral, el 22 de marzo de 2022, en que observa los antecedentes aportados por la Isapre en su contestación, aseverando que nunca tuvo la intención de omitir alguna patología preexistente, ni engañar ni omitir información alguna, reiterando que explicó al agente de ventas su situación, que éste le señaló que no se preocupara y que él se encargaría de todo, y agregando que éste le habría dicho que "ya han pasado más de cinco años" (sic) desde la cirugía que había tenido.

f) Sentencia arbitral, de 8 de julio de 2022, que acogió la demanda de la cotizante, fundándose en que la modalidad de venta utilizado en este caso por la Isapre no se encontraba regulada.

2.1.4.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició en tres oportunidades a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., en relación con la información registrada en la bitácora del proceso de afiliación de la cotizante, en la que la etapa "Llenar Declaración de Salud" aparece asignada al "Ejecutivo de ventas".

En resumen, la Isapre respondió a dichas consultas que el encargado de mantener el impulso de la venta es la/el agente de ventas y que es ésta/éste quien envía la Declaración de Salud llenada a revisión de la Contraloría Médica; que no es efectivo que en este caso haya sido el agente de ventas quien llenó la Declaración de Salud, aunque reconoce que la nomenclatura usada en dicha bitácora quizás es confusa, y que si bien en otros casos existen bitácoras que consignan una información diferente (la etapa "Llenar Declaración de Salud" aparece asignada a la persona "Postulante"), esto se debe a que con posterioridad a la afiliación de la reclamante, se modificaron las bitácoras para evitar confusiones.

2.2.- Cotizante B. BARRIENTOS P. (Presentación ingreso N° 15.214, de 10 de octubre de 2023).

2.2.1.- La Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. denunció a la/al agente de ventas Sra./Sr. G. A. SOSA G., por irregularidades en el proceso de afiliación de la/del cotizante Sra./Sr. B. BARRIENTOS P., exponiendo, en resumen, que ésta reclamó haber sido afiliada sin su consentimiento a la Isapre.

2.2.2.- La Isapre adjuntó a su denuncia, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de reclamo manuscrito presentado por la persona cotizante ante la Isapre, el 31 de mayo de 2023, en el que alegó haber sido afiliada sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Además, aseveró que, estando afiliada a la Isapre Cruz Blanca S.A., en abril de 2023 contactó a la agente de ventas M. CUBILLOS con el fin de cotizar planes de salud, quien es la única persona a la que entregó sus antecedentes, pero que en definitiva decidió no cambiarse de Isapre.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de B. BARRIENTOS P., de 6 de abril de 2023, en que se registra una cotización total a pagar de 11,42 UF, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. G. A. SOSA G.

c) Copia de certificado de desafiliación Web, 10 de abril de 2023, emitido por Isapre Cruz Blanca S.A.

d) Copia de liquidación de sueldo de marzo de 2023, ingresada como antecedente para a afiliación de la cotizante, en que consta un descuento de 7,784 UF en Isapre Cruz Blanca S.A.

2.2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la

Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. la que remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) Declaración manuscrita de la/del agente de ventas Sra./Sr. G. A. SOSA G., sin fecha, en la que relata, en términos poco claros y confusos, que el día 3 de abril de 2023, M. CUBILLOS le habría presentado a la cotizante y que aquélla habría ayudado a realizar el proceso de suscripción. Asevera que él conversó a través de video llamada de "WhatsApp" con la cotizante y que ésta la habría señalado que informara a M. CUBILLOS de los avances del proceso. Señala que la cotizante envió sus documentos (cédula de identidad, liquidación de sueldo, certificado de AFP y carta de desafiliación) a M. CUBILLOS y que ésta se los reenvió a él. Luego se refiere a hechos que habrían sucedido con posterioridad a la afiliación.

b) Mensaje de la cotizante a la Isapre, de 19 de junio de 2023, en que responde a las consultas de Auditoría Interna de la Isapre, y adjunta capturas de pantalla de conversaciones vía WhatsApp entre la cotizante y un número a nombre de M. CUBILLOS V., sostenidas entre el 4 y el 27 de abril de 2023, en las que se registra que es la cotizante quien se contacta con esta persona y le señala que quiere cambiarse de isapre, posteriormente le envía los RUN de sus cargas y documentos (certificado de cotizaciones, cédula de identidad y otro), luego le señala que está revisando el plan de salud con su marido y finalmente le informa que no se cambiará todavía.

2.3.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de las Sras. C. S. RAMÍREZ S. y B. BARRIENTOS P. 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.

b) Entrega de información errónea a las personas afiliadas Sras. C. S. RAMÍREZ S. y B. BARRIENTOS P. 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.

c) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la Sra. B. BARRIENTOS P. 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.

d) Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la Sra. B. BARRIENTOS P. 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.

e) Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la Sra. B. BARRIENTOS P., en contravención a lo establecido en la letra d) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 8 de enero de 2024; 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.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba en que se fundaban los cargos formulados.

5. Que, con todo, revisados nuevamente los antecedentes, este Organismo de Control concluye que, respecto del caso de la cotizante C. S. RAMÍREZ S., no existe ningún antecedente que compruebe las aseveraciones de la ésta en orden a que informó reiteradamente al agente de ventas respecto de que ella tenía un problema de salud

preexistente, ni menos que éste le haya informado que no era necesario declarar dicha preexistencia. Por tanto, en relación con este punto, no hay antecedentes que permitan dar por acreditada la entrega de información errónea por parte del agente de ventas a la Isapre, en relación con la omisión de la preexistencia de esta afiliada.

6. Que, además, en cuanto al hecho que haya sido el agente de ventas y no la cotizante quien llenó la Declaración de Salud, el único antecedente probatorio en tal sentido es la bitácora del proceso de suscripción, en que se registra que el "ROL Asignado" para la etapa "Llenar Declaración de Salud", correspondió al "Ejecutivo de ventas".

7. Que, sin embargo, en las respuestas a las tres consultas que se hizo a la Isapre respecto de dicho registro, ésta negó que ello diera cuenta que la Declaración de Salud había sido llenada por el agente de ventas.

8. Que, asimismo, en su respuesta al último de los oficios en el que se le pidió aclaración respecto del motivo por el cual en bitácoras correspondientes a otros casos, la etapa "Llenar Declaración de Salud" aparecía asignada a la persona "Postulante", individualizándose ocho casos en que ello había ocurrido, la Isapre explicó que ello se debía a que, con posterioridad a la afiliación de la reclamante, se modificaron las bitácoras para evitar confusiones.

9. Que, en relación con dicha explicación de la Isapre, revisados los ocho casos que se indicó en el referido oficio, se constata que efectivamente corresponden a suscripciones que se produjeron entre octubre de 2021 y julio de 2022, esto es, con posterioridad a la suscripción del contrato de salud de C. S. RAMÍREZ S., que tuvo lugar en diciembre de 2020.

10. Que, por consiguiente, el único antecedente que indicaría que fue al agente de ventas quien llenó la Declaración de Salud y no la cotizante, ha sido desmentido o enervado por la Isapre, sin que existan otras pruebas o indicios que permitan desvirtuar las explicaciones dadas por ésta. Por tanto, procede absolver a la/al agente de ventas respecto de los cargos relativos al caso de C. S. RAMÍREZ S.

11. Que, en lo que atañe al caso de B. BARRIENTOS P., además de sus dichos, no hay antecedentes que permitan dar por acreditado que el correo electrónico utilizado para la suscripción del contrato de salud con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., no le correspondía a la fecha de la suscripción, esto es, al 6 de abril de 2023.

12. Que, en efecto, los únicos antecedentes que dan cuenta del uso de otro correo electrónico por parte de la cotizante, son todos de fecha posterior a la suscripción del contrato de salud, a saber, el reclamo manuscrito ante la Isapre de 31 de mayo de 2023 y el mensaje de la cotizante a la Isapre de 19 de junio de 2023.

13. Que, por el contrario, en cuanto a la afiliación sin consentimiento de B. BARRIENTOS P., está se encuentra debidamente comprobada por las capturas de pantalla de conversaciones entre la persona nombrada como M. CUBILLOS y la cotizante, en que queda claro que ésta finalmente no dio su consentimiento a la suscripción del contrato de salud con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., y por la declaración manuscrita del agente de ventas, en que reconoce que quien intermedió entre él y la cotizante fue una persona de nombre M. Cubillos, en concordancia con lo expuesto por la cotizante en su reclamo ante la Isapre.

14. Que, además, los antecedentes referidos en el considerando anterior dan cuenta que quien intervino realmente en las etapas de negociación y suscripción del contrato de salud previsional no fue el agente de ventas, sino que una tercera persona que nombran como M. Cubillos, configurándose una situación de delegación indebida de funciones del agente de ventas en una tercera persona.

15. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio respecto del caso de B. BARRIENTOS P., configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada.

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 d) 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 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. **ABSOLVER** a la/al agente de ventas respecto de los cargos formulados en relación con el caso de C. S. RAMÍREZ S.
2. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. GUILLERMO ALEJANDRO SOSA GODOY, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, ingresar un contrato de salud suscrito electrónicamente sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada y delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la Sra. B. BARRIENTOS P.
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 Subdepartamento 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-10-2022), 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, 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. G. A. SOSA G.
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-10-2022