

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8528

Santiago, **07-06-2024**

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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-52-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CARLOS FELIPE ESPINOZA AREVALO, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-52-2023 (Ord. IF/N° 10830, de 15 de abril de 2024):

2.1.- G. ROBLE L. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliada a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., sin su consentimiento. Indica, que a partir de octubre de 2021 comenzó a trabajar, pareciéndole extraño un descuento que le hicieron en favor de la referida Isapre, dado que nunca ha pertenecido a una de dichas Instituciones. Añade, que no fue posible desafiliarse de manera virtual, debido a que sus datos eran incorrectos, agregando, que, según la Isapre, trabajaría en el Servicio de Impuestos Internos (S.I.I), por lo que no reconoce la afiliación.

2.2.- Adjunta a su reclamo, certificado de cotizaciones de AFP PLANVITAL para el período comprendido entre noviembre de 2016 y noviembre de 2021, en el que no consta el pago de cotizaciones por parte del empleador informado en el FUN, a la época de la afiliación. En efecto, en dicho antecedente sólo consta el pago de cotizaciones hasta marzo de 2018, por parte de un empleador distinto del informado en el FUN de afiliación a la Isapre.

2.3.- Por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral a que dio lugar el referido reclamo, Rol: 4068851-2021, se constata que en éste se encuentran acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud, celebrado entre G. ROBLE L. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 30 de julio de 2020, en el que por una parte se informa al Servicio de Impuestos Internos como empleador de la persona afiliada, y por otra parte, que el domicilio de esta se encuentra ubicado en la comuna de Hualpén, y en el que consta además, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. CARLOS FELIPE ESPINOZA AREVALO.

Cabe señalar, que los datos informados en el FUN relativos al teléfono celular, dirección y correo electrónico de la cotizante difieren de aquellos indicados en su reclamo.

b) Sentencia dictada en el mencionado Juicio Arbitral, de fecha 4 de octubre de 2022, que acoge la demanda (reclamo) de la cotizante, en cuyos considerandos 5 y siguientes se señala, en lo pertinente:

- Revisados los antecedentes sumados por las partes al expediente electrónico reservado y los registros de los archivos maestros que mantiene la Superintendencia de Salud, de la cual es parte este Tribunal, fue posible verificar lo siguiente:

o “Consta a fs. 107, el documento denominado “Autorización Notificación Electrónica” de fecha 30/07/2020, que registra los datos de contacto de la reclamante, a saber, domicilio y correo electrónico, y que se encuentra sin firma o autorización de ningún tipo de la afiliada.

o Constan a fs. 75 a 82 y 101 a 109 los documentos aportados por la aseguradora, que no consignan firma de ningún tipo o huella de la afectada. En particular, a fs. 78 y 79 consta el Formulario Único de Notificación tipo 1: Suscripción de Contrato, de fecha 30/07/2020, que registra al empleador “Servicios Impuestos Internos” y una cotización pactada por UF 6,02. No obstante, no consta su notificación a dicho empleador ni la eventual constancia a la Inspección del Trabajo, pese a que ello fue directamente requerido por esta Tribunal mediante la Resolución de fecha 13 de diciembre de 2021 (fs. 72).

o La Isapre mandó cartas a la reclamante informándole la generación de deudas de cotizaciones en su contrato de salud, a la dirección informada en el FUN de afiliación a la Isapre, con fechas 18 de noviembre de 2020, 17 de diciembre de 2020, 19 de febrero de 2021, 19 de marzo de 2021, 19 de mayo de 2021, 22 de junio de 2021, 18 de agosto de 2021, 22 de septiembre de 2021 y 28 de octubre de 2021. Para certificar los despachos, la Isapre acompañó las cartas, las nóminas de correos y los registros de entrega (fs. 7 a 20, 47 a 66). La empresa a cargo de la entrega de las misivas fue PostalChile, en cuyos comprobantes de entrega registró “Estado: No existe N°”, o “Estado: No hay quien reciba”, luego de 2 o tres intentos de entregas y, en algunos casos, sin registros de intento alguno. Todas las cartas fueron devueltas al remitente, a excepción de la fechada 28 de octubre de 2021, que no registra entrega ni intento de entrega.

- Que, en consecuencia, en razón de la suma de los antecedentes que se han expuesto anteriormente, a juicio de este Tribunal no es posible establecer con certeza la legitimidad del proceso de afiliación al plan de salud de la demandante, toda vez que los documentos acompañados no registran de modo alguno que la afectada haya consentido para obligarse con la Isapre demandada a través de un contrato de salud válidamente suscrito. Por el contrario, los antecedentes revelan la falta de un control robusto por parte de la aseguradora al proceso de afiliación debatido y, en especial, a la correcta autenticación de la identidad de la persona que interactuó con la isapre, así como a los datos de contacto entregados, cuya irregularidad impidió una comunicación efectiva con la afectada y propició un proceso de afiliación irregular junto con la generación de deudas que no corresponden.

2.4.- Asimismo, y a fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Entidad informada en el FUN como Empleadora de la persona, esto es, Servicio de Impuestos Internos (S.I.I), la que informó que revisados los correspondientes registros de personal, no consta que G. ROBLE L. haya sido funcionaria de ese Servicio, bajo ninguna forma de contratación. Adicionalmente, señala que, de acuerdo a sus registros, es posible indicar que en los últimos 3 años tributarios no consta que G. ROBLE L. haya emitido documentos tributarios que den cuenta de la prestación de servicios al S.I.I.

2.5.- Los referidos antecedentes no sólo comprueban la entrega de información falsa o errónea a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en cuanto al domicilio de la cotizante, empleadora y renta imponible, sino que además permiten establecer la efectividad de lo alegado por la persona afiliada, en orden a que en este caso se trató de una afiliación realizada sin su consentimiento.

2.6.- En dicho contexto, 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 suscripción del contrato de salud de la cotizante, al no llevarse 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 Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) 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 con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Ingresar a consideración de la Isapre, un contrato de salud suscrito 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.

d) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, 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.

3. Que, 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 por correo electrónico, el día 17 de abril de 2024; sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en 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 que permitieron por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada.

6. 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 es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. CARLOS FELIPE ESPINOZA ARÉVALO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar a consideración de esta, un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la/del cotizante.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-52-2023), 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, se encuentra habilitado 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/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. CARLOS FELIPE ESPINOZA ARÉVALO
- 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-52-2023