

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11460

Santiago, **12-08-2024**

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, y el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I del mismo Compendio; 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-21-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LORENA IVETTE BERTIN VERGARA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-21-2024 (Ord. IF/N° 19.286, de 10 de julio de 2024):

2.1.- Con fecha 16 de febrero de 2023 L. E. GONZÁLEZ S. alegó, en resumen, haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., por medio de la utilización de un correo electrónico y número de teléfono que no le pertenecen.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constató que en éste la Isapre anterior de la persona afiliada, esto es, Isapre Banmédica S.A., aportó, entre otros antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre L. E. GONZÁLEZ S. y la Isapre BANMÉDICA S.A., de 3 de agosto de 2021, en que se registra la misma información de contacto (teléfono y correo electrónico) indicada por la persona afiliada en su reclamo.

b) Copia de comprobante de desafiliación electrónica emitido por Isapre BANMÉDICA S.A. el 7 de febrero de 2023, en que se registra que L. E. GONZÁLEZ S. se incorpora a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.3.- Por otro lado, revisado el procedimiento administrativo A-139-2023, se constata que en éste la Isapre Nueva Masvida S.A., acompañó, entre otros antecedentes:

Copia de FUN de suscripción en papel celebrada entre L. E. GONZÁLEZ S. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 23 de febrero de 2023, en que se registra la misma información de contacto (teléfono y correo electrónico) señalada por la persona afiliada en su reclamo.

2.4.- 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, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre L. E. GONZÁLEZ S. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 7 de febrero de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. L. I. BERTIN V., y en que se registra la siguiente información de contacto de la persona afiliada, diferente a la indicada por ésta en su reclamo:

Teléfono	Correo electrónico
931856154	luisgonzales.adm@gmail.com

b) Copia de mensaje de inicio de venta electrónica enviado por el sistema de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. a L. E. GONZÁLEZ S., al correo electrónico luisgonzales.adm@gmail.com, en el que se indica que una vez que pinche el enlace (link) contenido en dicho mensaje, confirmando con ello el inicio de la venta, se le enviará una clave por SMS al número +56 931856154 y será derivado a un formulario donde se le requerirá el ingreso de esta clave.

c) Copia de reclamo que presentó L. E. GONZÁLEZ S. ante la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., el 17 de febrero de 2023, en el que señala que tomó contacto con una persona que por medio de avisos ofrecía alternativas de planes de salud y que esta persona, en el contexto de la asesoría que le estaba prestando, le solicitó su clave de la sucursal virtual de Banmédica y procedió a desafiliarlo. Además, de manera fraudulenta, usando un correo electrónico y un teléfono distintos a los de L. E. GONZÁLEZ S., procedió a afiliarlo a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

d) Copia de declaraciones manuscritas de la/del agente de ventas Sra./Sr. L. I. BERTIN V., de marzo de 2023, en las que, entre otros hechos, asevera que se contactó con L. E. GONZÁLEZ S. a través de "WhatsApp" y que éste se desafilió en forma voluntaria de Isapre Banmédica con su clave personal, aunque reconoce que la cédula de identidad y liquidación de sueldo de la persona postulante se las entregó una persona de nombre Álvaro Correa.

2.5.- Los referidos antecedentes daban cuenta que los datos de contacto (teléfono y correo electrónico) informados en el FUN de afiliación a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no correspondían a la persona afiliada y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, realizada a través de un correo electrónico (luisgonzales.adm@gmail.com) y un teléfono (+56 931856154) que no le pertenecían.

2.6.- Además, la misma agente de ventas, en concordancia con lo expuesto por la persona afiliada en su reclamo, reconoció la intervención de una tercera persona, Álvaro Correa, quien a lo menos participó en la recepción y entrega de los antecedentes de identidad y de renta de la persona afiliada. Al respecto, revisado el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia, se constató que Álvaro Correa no registra ni ha registrado inscripción en la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. ni en ninguna otra institución de salud previsional del sistema de isapres.

2.7.- 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 previsional de L. E. GONZÁLEZ S., 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 a la Isapre respecto de L. E. GONZÁLEZ S., 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 o 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 tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de L. E. GONZÁLEZ S., 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) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de L. E. GONZÁLEZ S., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

e) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., incurriendo de esta manera en 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, de esta Superintendencia, esto es, delegar

en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción o modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la Isapre.

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 17 de julio 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 que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N° 19.286, de 10 de julio de 2024, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas.

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), 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 los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su 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. LORENA IVETTE BERTIN VERGARA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea, ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, e ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre.

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-21-2024), 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. L. I. BERTIN V.
- Sra./Sr. L. E. GONZÁLEZ S. (a título informativo)
- Sra./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-21-2024