

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12442

Santiago, **30-08-2024**

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; 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-124-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOSE REINERIO CASTILLO ARIAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-124-2023 (Ord. IF/N° 16022 de 10 de junio de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4057274 de fecha 8 de julio de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. Y. A. TARIFEÑO S., reclamó en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A. indicando, en lo pertinente, que en enero (de 2023) realizó una cotización para plan de salud en dicha aseguradora, solicitando exclusividad en Clínica Indisa. Indica que el ejecutivo le envió una propuesta, pero era demasiado costosa para su bolsillo por lo que decidió mantenerse en Fonasa.

Refiere que el día 31 de enero el ejecutivo firmó contrato de isapre a su nombre, de manera electrónica, y él se enteró de esta situación al contactarse con cobranzas, mencionando que debe cotizaciones.

Acompaña a su presentación copia de Certificado de afiliación de Fonasa de fecha 04 de abril de 2023.

2.2.- En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 43984, de 26 de octubre de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA la que a través de presentación ingreso N° 16599, de 8 de noviembre de 2023, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 31 de enero de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que Sra./Sr. JOSE REINERIO CASTILLO ARIAS fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Se observa que el correo electrónico informado del cotizante indica nombre y apellido de una de las personas beneficiarias del titular.

- Copia de Declaración de Salud Folio N° 11446209.
- Copia de Bitácora de afiliación electrónica.
- Copia de correos electrónicos de afiliación a isapre, de fecha 30 y 31 de enero y 3 de febrero de 2023.
- Copia de impresión de pantalla en que se observa el nombre "J. Halabi H...", que señala "31 de enero, 3:22 p.m.", y cuyo contenido indica "Contrato individual de trabajo".

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 20715, de 25 de julio de 2024 fueron

solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación ingreso N° 11400, de 30 de julio de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Certificado de Nacimiento del reclamante, emitido con fecha 3 de febrero de 2023.
- Copia de impresión de pantalla en que se observa el nombre "J. Halabi H...", que señala "Hoy, 4:17p.m.", y cuyo contenido es la imagen de la cédula de identidad del reclamante por el anverso y el reverso.
- Copia de impresión de pantalla en que se observa el nombre "J. Halabi H...", que señala "31 de enero, 3:22 p.m.", y cuyo contenido indica "Contrato individual de trabajo".
- Copia de impresión de pantalla en que se observa el nombre "J. Halabi H...", que señala "31 de enero, 3:23 p.m.", y en cuyo contenido se observa una imagen de la parte inferior de contrato de trabajo.

2.6.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante 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 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, 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, 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/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 8 de agosto de 2024.

4. Que, con fecha 21 de agosto de 2024, la persona agente de ventas presentó sus descargos indicando, en lo pertinente, lo siguiente:

Respecto de los dos primeros cargos, indica que trabaja como agente de ventas desde el año 1996 en Banmédica y jamás había sido acusado ni formulado de cargo alguno en su contra.

Indica que conoce a la familia H. desde enero de 2020, cuando asesoró a la mamá de J. H., quien era carga suya, y pasa a ser titular de su plan.

Refiere que J. H. suscribió plan de salud con fecha 31 de enero 2020, y describe el proceso posterior de ingreso de su primer hijo, su cambio de estado civil y, luego, la llegada de su segundo hijo. Indica que para ello concurre a su domicilio en Melipilla.

Menciona que *"En dicha oportunidad, se encontraba el Señor Tarifeño y plantea la situación de buscar la forma de bajar el plan de salud, dado que había subido nuevamente de 5.56 UF a 7.798 UF .*

Frente a lo anterior, se le indicó, que una vez que encontrase trabajo podrían buscar un plan de salud y que pasara su señora e hijos como cargas a su plan de salud.

Es así que en el mes de enero me contacta la Señora J.H., para analizar un cambio de plan, pues Y., su marido, había encontrado trabajo en el Norte y que además le habla aumentado el costo de plan de Salud, de 7.798 UF a 8.855 UF. "

Menciona que se le presentó un plan de salud y la Sra. H le indica que hablará con su marido. Refiere que, conversado el plan, se reunieron telemáticamente los 3 para

explicarles el plan de salud BSU221223 valor 9.35uf \$327.250.

En dicha oportunidad, explicó que la Sra. J. H. pagaba sola 8.855 Uf con sus 2 hijos, sin embargo, pasando el Señor Tarifeño como titular, existiría un incremento de 0,50 UF.

Ante la información entregada se acepta el plan de salud, y dado que el Señor Tarifeño se encuentra en el norte por temas de trabajo, se le solicita a la Señora el correo electrónico y teléfono del Señor Tarifeño para coordinar la suscripción de la DPS y posterior contrato de salud.

El día 30 de enero, la Sra. J. Halabi, envía el número de teléfono y correo electrónico del Sr. Tarifeño siendo este ...@gmail.com (acompaña captura de imagen de conversación vía Whatsapp). Indica que le envió la documentación para firma de DPS, pero el Sr. Tarifeño le indicó que tiene problemas con su correo electrónico, no tiene acceso, y solicita se le remita la información al correo de su señora.

Refiere "Dado que el Señor Tarifeño se encontraba fuera de la ciudad, todos los antecedentes eran enviados por su cónyuge, la Sra. H., como consta en los documentos que se me hiciera llegar junto con la acusación.

Se me acusa por firmar el contrato de salud, que fuera suscrito el día 31 de enero 2023. Sin embargo, consta en el proceso, que tuve acceso a la copia de la cédula de identidad del Sr. Tarifeño recién el día 03 de febrero, es decir, 03 día después de la suscripción.

Lo anterior es de suma relevancia, pues para el proceso de firma se requiere precisamente su cédula de identidad, en específico el número de serie, para generar una clave única para firmar dichos documentos, la que es generada en forma automática por el sistema de afiliación de la ISAPRE. "

Señala que el cotizante si estaba en conocimiento de que estaba contratando un plan de salud y que si quería afiliarse a Banmédica e indica que *"desconozco los motivos que ha tenido el Señor Tarifeño para desconocer la firma, pero también desconozco, el por qué, si él, supuestamente, no sabía que estaba afiliado a la ISAPRE, por qué figura con cotizaciones como dependiente en los meses de febrero, abril, mayo y junio 2023 y como independiente en los meses de Julio y agosto. "*

Refiere que *"resulta extraño por decir lo menos, que en el mes de abril, haya obtenido un certificado de afiliación en FONASA, si ya estaba con vigencia su plan de salud en la Isapre.*

De igual forma, resulta extraño que el Señor Tarifeño desconociera su plan de salud si ese fue utilizado por él o sus beneficiarios por la suma de \$42.442 por atenciones ambulatorias.

Igual de extraño que figuren 3 RUT como ente pagador. Al efecto, el primero quien paga parte de las cotizaciones es el RUT 76...-7, quien figura como empleador en el mes de enero 2023.

Luego en los meses de Julio, Agosto y Septiembre 2023 figuran pagando parte de las cotizaciones el RUT 96...-8 que pertenece a A. C. SPA y el otro RUT 77...-3 que pertenece a B. A. SPA. " Se pregunta si no tenía conocimiento del plan, por qué informó a sus otros empleadores de estar en isapre.

Indica que *"Dentro de la Isapre, si un afiliado registra deuda en el pago de sus cotizaciones el proceso de cobranza comienza recién al tercer mes, es decir, esto debió comenzar a lo menos en el mes de abril y recién en Julio realiza el reclamo.*

Que por lo expuesto anteriormente, solicito respetuosamente a la autoridad administrativa rechazar estos dos cargos, por no ser efectivos. "

En relación al tercer cargo, señala jamás se ingresó un dato erróneo o falso respecto del reclamante, y menos que impida la correcta autenticación de la Identidad de la persona afiliada, precisando la normativa que indica la acreditación de identidad, y renta.

Señala que *"El Señor Tarifeño no impugna la veracidad de la información entregada, solo se limita a decir que "supuestamente" yo habría firmado el contrato de salud, en ningún momento desconoce haberlo utilizado, no desconoce la legitimidad de los documentos utilizados para la suscripción del contrato de salud.*

Indica que *"Si es efectivo, que se utilizó, a petición de él, el correo de su mujer la Sra. J. H., pero en ningún caso se falseó la información, ni menos se suplantó la identidad como lo denuncia el Sr. TARIFEÑO.*

Por todo lo anterior, solicito desechar todos los cargos formulados en mi contra, por no ser efectivos.

Pero para el eventual, pero improbable hecho que se estime que existió algún indicio de falta por parte mío solicito tener presente que en mis 28 años de trabajo en Banmédica nunca he sido investigado y menos sancionado por falta alguna, siendo esta mi primera acusación, por lo que alego desde ya una irreprochable conducta anterior ."

5. 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 él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

6. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos graves por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

En este sentido, se verificó, que el correo electrónico a través del cual se efectuó el proceso de afiliación electrónica no pertenecía a la persona reclamante, sino al de su cónyuge Sra. J. Halabi M.

Así las cosas, no existió, en el proceso de contratación del Plan de Salud, una validación correcta respecto de la identidad de la persona que iba a incorporarse como 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.

7. Que, en este sentido, el agente de ventas plantea que habría habido una autorización del uso del correo electrónico de su cónyuge para el proceso de afiliación, pero ese hecho no consta a esta Autoridad, y, además, es del todo irregular, pues el contrato de salud un acto jurídico personal.

8. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), acompañar documentos que respalden sus descargos y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante Sr. Tarifeño.

9. Que, por otro lado, si bien las imágenes de pantalla aportados por la persona agente de ventas en sus descargos, y los que constan en el expediente sancionatorio, no desvirtúan el mérito del hecho que haber ingresado a la isapre un contrato de salud con un correo electrónico que no corresponde al del titular del contrato, sí constituye una circunstancia que matiza el contexto de la irregularidad que se reprocha al agente de ventas, al tratarse de comunicaciones que demuestran una presumible cercanía y/o relación laboral anterior con la familia del cotizante, junto con el hecho de que el agente de ventas recibió información personal del reclamante, tales como su contrato de trabajo y Cédula de Identidad.

10. 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 la letra a) del numeral 1.2 y 1.3 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 amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 12 UTM.

11. Que, sin perjuicio de lo anterior, se previene a la/al agente de ventas que en lo sucesivo debe ser más cuidadosa/o en la revisión y verificación de la información ingresada en los FUN de afiliación y, en particular, la dirección de correo electrónico de las personas afiliadas.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. **Jose Reinerio Castillo Arias**, RUN N° [REDACTED] una **MULTA** a beneficio fiscal equivalente a 12 UTM (doce unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los antecedentes de la persona afiliada.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4°

del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

Se hace presente, además, que no existe la posibilidad que las/los agentes de ventas puedan acogerse a convenios de pago ante la Tesorería General de la República por las multas que le imponga esta Superintendencia, de manera que el pago de la multa se debe hacer en forma íntegra y oportuna, dentro del plazo instruido precedentemente.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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 5 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-124-2024), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. JOSE REINERIO CASTILLO ARIAS
 - Y. A. TARIFEÑO S. (a título informativo)
 - ISAPRE BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-124-2023

