

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12868

Santiago, **10-09-2024**

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 previsional 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-166-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-166-2023 (Ord. IF/N° 16862 de 18 de junio de 2024):

Denuncia Ingreso N° Ingreso N° 14.108, de 13 de septiembre de 2023.

2.1.- La Isapre Vida Tres S.A. denunció a la agente de ventas Sra. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA por irregularidades en el ingreso de contratos de afiliados a la aseguradora, específicamente en la etapa en que se evalúa el riesgo individual de salud.

La isapre establece los siguientes puntos:

1. Caso Sra. X. A., no ingresó como afiliada a la isapre.

Solicitó incorporarse a la isapre en el mes de julio de 2023, y durante el proceso de evaluación médica su solicitud fue rechazada, debido a que los antecedentes médicos no eran consistentes con los diagnósticos informados, y además los antecedentes médicos aportados resultaron ser irregulares, según se detalla a continuación:

i. Con fecha 03.07.2023, la Sra. X. A. completó la Declaración de Salud N° 11468254, realizando la declaración de una patología ocular. Adicionalmente, la agente de ventas cargó en el sistema PECTRA, un certificado médico del Dr. L. F., de fecha 03 de julio de 2023, mediante el cual se certifica lo siguiente: "*Paciente no tiene secuelas de ningún tipo, como tampoco mantiene tratamiento*".

ii. Al día siguiente (04.07.2023) y habiendo revisado los antecedentes médicos contenidos en la cartela de beneficios históricos en Isapre, se solicitó a la agente de ventas antecedentes adicionales y completar una nueva DPS, ante lo cual, la afiliada completó la Declaración de Salud N° 11468358, declarando nuevas patologías, según se detalla en la denuncia de la isapre. En esta instancia, la agente de ventas subió a PECTRA cuatro documentos, y la Contraloría insistió con la solicitud de antecedentes médicos (específicamente los resultados de dos exámenes).

iii. Con fecha 05.07.2023, la Sra. X. A. completó una tercera Declaración de Salud N° 11468471, agregando la información solicitada respecto de una de las patologías, sin informar el diagnóstico. Adicionalmente la agente de ventas cargó en el sistema un segundo certificado médico del Dr. L. F., de 04 de julio de 2023, con cuyos antecedentes se rechazó el ingreso de la Sra. X. A., por inconsistencia entre los diagnósticos y los certificados aportados.

iv. Con fecha 13.07.2023, la ejecutiva ingresó un nuevo antecedente médico, emitido

por el Dr. J. R., por lo que se revisaron estos antecedentes manteniéndose el rechazo.

v. Finalmente, en comité se levantó la sospecha de que el examen emitido por el doctor J.R., no correspondería al de una persona de 73 años, por lo que se determinó validar todos los antecedentes médicos ingresados en el proceso de ventas de la Sra. A., específicamente, los certificados médicos del Dr. L. F. y el informe del Dr. R., cuya gestión entregó como resultado lo siguiente:

- Con fecha 19.07.2023, el Director Médico de la Clínica Santa María, Dr. C. U. P., certificó vía correo electrónico lo siguiente: *"revisada la ficha de la paciente, ésta no tiene atenciones en Clínica Santa María desde julio de 2021, y las previas no son con el Dr. L. F., quien también informó que él no emitió esos informes médicos "*.

- Por otra parte, desde la Isapre se tomó contacto con el Médico Radiólogo J. R., para validar los antecedentes médicos de la Sra. X.A., quien indicó vía telefónica que el formato del informe no correspondía a los que él utiliza y que no ha atendido a la Sra. X.A.

Posteriormente el 18 de julio de 2023 se formalizó la consulta, a través de correo electrónico, pero no se obtuvo respuesta formal.

2. Caso afiliado que ingresó a Isapre Vida Tres y fue observado en revisión post primer hallazgo (Caso Sra. X. A.).

Respecto del afiliado Sr. L. P. A., se revisó una muestra de contratos de salud ingresados por la Sra. Gutiérrez, identificándose un nuevo caso con un certificado del Dr. L. F. de similares características, es decir, mismo formato, misma firma, además de las inconsistencias de la información médica aportada en el certificado.

En este caso y según consta en el sistema Pectra, podemos señalar que el afiliado completó su Declaración de Salud el día 03.05.2023, declarando la misma patología para él y su beneficiaria, posteriormente se solicitaron antecedentes médicos, ante lo cual, el 04.05.2023, la agente de ventas ingresó al sistema PECTRA, entre otros, un certificado médico del cardiólogo Dr. L. F. F., cuyo caso fue finalmente autorizado en comité con un condicionamiento de 36 meses que fue aceptado por el afiliado.

Al igual que en el primer caso, desde la Isapre se tomó contacto vía correo electrónico con el director médico de la Clínica Santa María, Dr. C. U. P., para validar el certificado en donde se menciona al Sr. L. P. A., ante lo cual, el 18 de agosto del 2023 el doctor C. U. P. certificó vía correo electrónico lo siguiente: *"el paciente que se identifica en el certificado no tiene atenciones registradas en Clínica Santa María "*.

3. Ventas con inexistencia de vínculo laboral.

Revisada la producción de la agente de ventas, se observaron tres contratos de salud de afiliados que presentaban características irregulares en común, a saber:

- i. Los tres afiliados registran en el sistema el empleador C. de A. E. M. SpA.
- ii. Los tres afiliados presentaron un contrato de trabajo firmado el mismo mes en el que se incorporaron a la Isapre, para acreditar renta y vínculo laboral.
- iii. Los tres afiliados registran deuda a la fecha de emisión del informe de Auditoría.

Dado lo anterior, se definió validar los contratos de trabajo con el empleador y descartar que los documentos ingresados a la Isapre por la agente de ventas fueran falsos o irregulares, ante lo cual, el 07.08.2023, la sociedad C. de A. E. M. SpA les certificó vía correo electrónico que, *"Esas personas nunca trabajaron en mi empresa, tampoco las conozco, Los contratos son falsos "*. Asimismo, en un segundo correo se indicó, *"Para ser más directo esa empresa M. spa ya no la tengo activa, hace 4 años dejé de funcionar, por ende, no tengo a nadie contratado "*.

Los afiliados involucrados son los siguientes

Nombre	Vigencia
C. V. F.	01 /02/2023
N. H. L.	01 /06/2023
J. L. O.	01 /08/2023

4. Declaración Agente de Ventas Sra. María Gutiérrez E.

Con fecha 10 de agosto de 2023, se realizó en las oficinas de la Isapre, una entrevista con

la agente de ventas Sra. María Gutiérrez E., en la cual participaron el Gerente de Ventas y el Subgerente de Control Interno, en cuya oportunidad la ejecutiva informó verbalmente que los contratos asociados a los informes médicos irregulares le fueron entregados por un tercero, el Sr. A. A., quien que no tiene contrato de trabajo con Isapre Vida Tres. Con respecto a los afiliados sin vínculo laboral, la Sra. Gutiérrez informó que no recordaba a los afiliados.

La isapre refiere que posterior a la entrevista, el viernes 18 de agosto de 2023, se solicitó a la Gerencia Comercial, gestionar un informe a la Agente de Ventas en el que transcribiera lo informado en la reunión del 10 de agosto de 2023, pero se les informó que ésta presentó licencia médica para el período comprendido entre el 16 de agosto y el 14 de septiembre de 2023, por lo que no fue posible obtener una certificación escrita de la entrevista.

5. Otros Antecedentes.

Con fecha 31.08.2023, se tomó contacto telefónico con el afiliado Sr. L. P. A., ello a fin de obtener mayores antecedentes del proceso de suscripción del contrato de salud, y como hizo entrega de los certificados médicos que se adjuntaron a su Declaración de Salud, contactándolos posteriormente una hija del afiliado, correspondiente a la Sra. P. P. A., quien, a través de llamada telefónica, les informó que durante todo el proceso de la venta el Sr L. P. A. y ella fueron asesorados por el Sr. Al. A., quien se presentó como asesor de Isapres, y a quien se le habrían entregado todos los antecedentes médicos, pero nada del Dr. L. F. A., debido a que no se han atendido con él, para lo cual la Sra. P. P. A con fecha 11.09.2023, aportó conversaciones que mantuvieron con el Sr. A. A. vía E-mail y por WhatsApp, mediante las cuales queda en evidencia que la asesoría previa a la suscripción del contrato de salud fue realizada por un tercero y no por la agente de ventas.

Los antecedentes aportados por la Sra. P. P. A son los siguientes:

- E-mail de fecha 02.05.2023, emitido por Sr. A. A. y dirigido a los Sres. L. P. A. y P. P. A, mediante el cual le adjunta formato tipo de informe médico que debe llenar el medico tratando del Sr. L. P. A. y de su esposa, quien ingresó como beneficiaria.
- E-mail de fecha 02.05.2023, la Sra. P. P. A le informó al Sr. A. A., que su padre el Sr. L. P. A. se cambiaría a Isapre Vida Tres.
- E-mail de fecha 31.05.2023, mediante el cual el Sr. A. A. le informa a la Sra. P. P. A que el Sr. L. P. A. se encuentra desafiliado de Isapre Colmena, desde el 01 .07.2023. (Adjuntó copia de Carta de Desafiliación).

Con fecha 12.09.2023, el Sr. L. P. A. les remitió E-mail, mediante el cual informa lo siguiente:

- *El 31 de enero del presente año me pensioné a mis 79 años y una de las preocupaciones al momento de la pensión es el sistema de salud al que habíamos estado adheridos con mi señora todos estos años en un plan médico colectivo (...).*
- *En marzo nos llegó una carta indicando que los planes subirían de precio, por lo que conversé con mi hija P. P. A quien es mi asesor personal y de inversiones y que conoce y trabaja con expertos en las distintas materias que conciernen al dinero de las personas. Entonces ella me recomendó a A. A. como un asesor externo de isapres, que revisara mis opciones y me dijera si debía quedarme en Colmena o cambiarme de Isapre.*
- *La decisión fue cambiarnos ya que con aproximadamente el mismo precio que yo pagaría en Colmena tendría más beneficios en Vida Tres e iniciamos el proceso de cambio.*
- *Nos solicitó exámenes que ya teníamos y un certificado médico que le solicitamos a nuestra doctora de cabecera X. C.*
- *Luego vino una señora a nuestro departamento a sacarme la firma final para el cambio y a través de mi hija nos informaron que empezamos en Vida Tres a contar de la fecha 1/07/2023.*

Por último, la isapre indica que la Sra. P. P. A les informó vía telefónica que el Sr. A. A., habría asesorado a varias personas más, y posteriormente la ejecutiva de Isapre Vida Tres, Sra. María Gutiérrez E., sólo tomaba contacto con los afiliados, al momento de firmar los contratos de salud.

La isapre acompaña a su presentación, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Declaración de Salud folio N° 11460120, de fecha 03 de mayo de 2023, del cotizante Sr. L. P. A.
- Copia de Certificado Médico, respecto del cotizante Sr. L. P. A. de fecha 04 de mayo de 2023, cuya firma contiene una imagen y el nombre de Dr.(a) L. F.
- Copia de Certificado Médico, respecto de la cotizante A. A. C. de fecha 04 de mayo de 2023, cuya firma contiene una imagen y el nombre de Dr.(a) L. F.
- Copia de Declaración de Salud folio N° 11468254, de fecha 03 de julio de 2023, de la

cotizante Sra. X. A. N.

- Copia de Declaración de Salud folio N° 11468358, de fecha 04 de julio de 2023, de la cotizante Sra. X. A. N.
- Copia de Declaración de Salud folio N° 11468471, de fecha 05 de julio de 2023, de la cotizante Sra. X. A. N.
- Copia de Certificado Médico, respecto de la cotizante X. A. N. de fecha 03 de julio de 2023, cuya firma contiene una imagen y el nombre de Dr.(a) L. F.
- Copia de Certificado Médico, respecto de la cotizante X. A. N. de fecha 04 de julio de 2023, cuya firma contiene una imagen y el nombre de Dr.(a) L. F.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 de cotizante J. L. O., de fecha 07 de junio de 2023, en el que consta que la denunciada fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona indicada.
- Contrato de Trabajo de cotizante Sr. J. L. O., de fecha 01 de junio de 2023, con empleador C. A. E. M. LTDA.
- Contrato de Trabajo de cotizante Sr. C. V. F., de fecha 05 de diciembre de 2022, con empleador C. A. E. M. LTDA.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 de cotizante C. V. F., de fecha 27 de diciembre de 2022, en el que consta que la denunciada fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona indicada.
- Contrato de Trabajo de cotizante Sr. N. H. L., de fecha 01 de abril de 2023, con empleador C. A. E. M. LTDA.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 de cotizante N. H. L., de fecha 13 de abril de 2023, en el que consta que la denunciada fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona indicada.
- Copia de "Consultar Situación Tributaria de Terceros" del Servicio de Impuestos Internos, respecto de C. D. A. E. M. SPA.

2.- En razón de lo anterior, a través de Oficio Ordinario IF/N° 43873, de 25 de octubre de 2023 se solicitó a la isapre acompañar documentos, la que mediante presentación ingreso N° 16463, de 06 de noviembre de 2023 acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de correo electrónico de fecha 07 de agosto de 2023, de "M. Ltda" dirigido al auditor de Banmédica, cuyo cuerpo indica *"Estas personas nunca trabajaron en mi empresa, tampoco las conozco. Los contratos son falsos (...)"*, en respuesta a correo electrónico por parte del auditor que solicita su colaboración para informar *"si existe o existió vínculo laboral entre la empresa C. d. A. E. M. Ltda. y los afiliados de Isapre Vida Tres Srs. N. H. y C. V. Adicionalmente favor confirmar si el contrato de trabajo que se adjunta en attach. es un documento válido emitido por la/el Sra./Sr. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA"*.

- Copia de correo electrónico de fecha 07 de agosto de 2023, de "M. Ltda" dirigido al auditor de Banmédica, cuyo cuerpo indica *"Para ser más directo esa empresa m. spa ya no la tengo activa hace 4 años dejó de funcionar por ende no tengo a nadie contratado. Esos documentos q la/el Sra./Sr. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA me envió son todos falsos"* en respuesta a correo electrónico por parte del auditor que solicita su colaboración para que *"pueda validar vínculo laboral entre su representada y el afiliado de Isapre Vida Tres Sr. J.L. O., además de informarnos si el contrato de trabajo que se adjunta fue emitido por su sociedad y si el Formulario único de Notificación que se adjunta fue notificado por su sociedad ."*.

- Copia de correo electrónico de fecha 18 de julio de 2023, emitido por SubgerenteSubsidios de Banmédica Vida tres, dirigido a "Doctor R."

- Copia de correo electrónico emitido por C. U. dirigido a SubgerenteSubsidios de Banmédica Vida tres que indica que *"Revisada la ficha de la paciente, no tiene atenciones en Clínica Santa María desde julio 2021, y las previas no son con el Dr. L. F. Igual pregunté al Dr. L. F. y me confirma que no los emitió ."*, en respuesta a consulta sobre *"Podrías por favor revisar si efectivamente la paciente se atiende con el Dr. L. F. y si efectivamente él realizó éstos informes por favor? "*.

- Copia de correo electrónico de fecha 11 de septiembre de 2023, remitido por P. P. A y dirigido al auditor de Banmédica, que indica *"este mail le envíe yo para iniciar la asesoría "* y reenvía correo dirigido a A. A., de fecha 20 de abril de 2023, que indica *"Hola A., te envío los datos del plan médico para tu revisión. pagan 14,38 UF y te adjunto fechas de nacimiento de ambos L. P. A. 2/2/1944 A. A. 11/10/1944 estamos en contacto "*

- Copia de correos electrónicos de fecha 11 de septiembre de 2023, remitido por P. P. A y dirigido al auditor de Banmédica, que contiene correos electrónicos enviados entre P. P. A y A. A. que indican, entre otras, lo siguiente:

- Con fecha 20 de abril de 2023, a las 23.46 P. P. A escribió: *"Hola A., te envío un seguro*

de salud colectivo del colegio médico. El monto de cobertura es de 250UF y tendría que pagar casi 2UF. Echale un vistazo porfa " .

- Con fecha 21 de abril de 2023, a las 11.14, "A. A." escribió: (...) respecto de planes de salud, lo más económico para ellos con clínica Indisa es UF 15,8 con una cobertura al 70%, a eso sumada seguro (...) para ampliar coberturas si lo quisieran. de todas formas para ingresar a cualquier isapre solicitarán un certificado médico tipo de la isapre, el cual debe ser llenado por médico de cabecera. básicamente debe decir que están sanos y no especificar ninguna cirugía más allá de 5 años. Te envió 3 planes de vida tres, precios desde el más económico al más costoso con cobertura al 100: plan al 70 UF 15,8; plan al 80 UF 18; plan al 100 UF 20,7 (...) " .

- Con fecha 2 de mayo de 2023, a las 8.36, P. P. A escribió: "Hola A. cómo estás? Ayer decidimos con mis papás que se cambien a Vida Tres en el plan al 70% y vamos a tomar el seguro (...) para que ayude algo con las prestaciones. Por favor contáctate con mi papá o mamá para que acuerdes con ellos. (...)" .

- Con fecha 2 de mayo de 2023, a las 9.13, "A. A." escribió: "Hola P., dale yo me contacto con tus papás y revisaré lo de colmena. Cómo harán con el informe médico que les envié de vida tres? O les pregunto a ellos directamente? Saludos ! !".

- Copia de correo electrónico de fecha 11 de septiembre de 2023, remitido por P. P. A y dirigido al auditor de Banmédica, que indica "Este certificado mis papas lo tienen completo por la doctora X. C., médico general quien los ve a los dos. voy a buscar en los mails si se los enviamos escaneados " y reenvía correo de a A. A. dirigido a "L.", de fecha 02 de mayo de 2023, que indica "Estimado L., buenas tardes. Envío documento adjunto que debe ser completado por su médico tratante. Debemos presentar un documento para la/el Sra./Sr. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA y otro para su esposa. básicamente el certificado debe indicar un buen estado de salud actual con tratamiento de hipertensión grado 1 al día y buen pronóstico. El documento debe ser firmado por el médico, indicando su nombre y rut. (...)" .

- Copia de correo electrónico de fecha 11 de septiembre de 2023, remitido por P. P. A y dirigido al auditor de Banmédica, que contiene correo electrónico de fecha 31 de mayo de 2023, emitido por "A. A." a P. P. A, que indica: "ahora si Hola P., adjunto carta de desafiliación de tu papá. ya está todo ok con ellos y entrarán en vigencia en Vida tres el 01-07-2023. ese mismo día termina la vigencia en Colmena. Saludos A. " .

3.-En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a la/el Sra./Sr. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA los siguientes cargos:

En relación a la negociación y suscripción de los contratos de salud de los cotizantes Sres. X. A., L. P. A., C. V., N. H. y J. L.:

- 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 y II 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 los afiliados 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.

Respecto de los cotizantes Sres. L. P. A. y X. A.

- Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de las personas cotizantes, 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 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 25 de junio de 2024.

4. Que, con fecha 9 de julio de 2024, la persona agente de ventas presentó sus descargos indicando, en lo pertinente, lo siguiente:

"A. A., quien entonces trabajaba en una compañía de seguros y fue mi excompañero en

Isapre Vida Tres, me refirió a la Sra. P. proporcionándome su número de teléfono” . Indica que se contactó con ella a principios de mayo, con el objetivo de asesorarla en la búsqueda de un Plan de salud para sus padres, revisando diversas opciones. Refiere que en el proceso el Sr. A. poseía la información médica de su padre ya que anteriormente le había gestionado un seguro.

Refiere “Solicité a la Sra. P. los datos necesarios para proceder con el ingreso, los cuales me proporcionó. Cuando se requerían los informes médicos, el Sr. A. me los envió, indicando que los tenía en su posesión .

Para formalizar el ingreso, el Sr. P. me recibió en su domicilio a fin de firmar un contrato con una cláusula de compromiso de 36 meses. Durante esta reunión, revisamos nuevamente el plan ofrecido y le presenté personalmente los informes médicos, los cuales el Sr. P. confirmó como correctos. ”

Refiere que luego, el Sr. A. referenció a la Sra. X. A., quien indicó ser familiar del anterior cotizante. La contactó por teléfono y vía Whatsapp le envió las opciones de planes. Indica que “La Sra. A. también indicó que los certificados médicos estaban en posesión del Sr. A. A. y me instruyó solicitarlos a él para completar el ingreso, lo cual hice adjuntándolos a la documentación para la contraloría médica. ”.

Refiere el proceso de auditoría interna e indica que se le consultó sobre tres casos adicionales, refiriendo que fueron conforme al procedimiento estándar, solicitando los antecedentes a los afiliados vía Whatsapp. Indica que respecto del Sr. L. se le solicitó realizar notificación al afiliado, lo que gestionó mediante Chilexpress, porque ella se encontraba fuera de Santiago.

“Reconozco el error cometido al no solicitar la información médica directamente a los afiliados en dos ocasiones, confiando en la intermediación del Sr. A. A., quien actuaba como tercero. Quiero enfatizar que esta acción nunca tuvo la intención de adulterar información. Personalmente, jamás he manipulado un documento ni he tenido intención alguna de hacerlo. Mi carrera profesional abarca más de 30 años, destacándome no solo como vendedora, sino como una de las más destacadas a nivel nacional en mi campo. Mi compromiso siempre ha sido con el bienestar de la empresa y de todos sus afiliados. ”

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 previsual, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento.

6. Que, sobre el particular, cabe señalar que los antecedentes allegados al expediente del procedimiento sancionatorio, permiten tener por acreditado no sólo la falta de diligencia de la agente de ventas en el proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud respecto de todos los cotizantes indicados en el cuerpo de esta Resolución, sino también, la configuración de una delegación en terceros la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la persona cotizante L. P. A.

7. Que, además, consta que solicitados antecedentes por parte de la isapre a la supuesta empleadora de C. V., N. H. y J. L., indica que “*nunca trabajaron en mi empresa, tampoco las conozco. Los contratos son falsos* ”.

8. Que, por su parte, los descargos acompañados no sólo no tienen el mérito suficiente para desvirtuar los hechos acreditados en el proceso, sino que, además, vienen a corroborar que efectivamente existió un tercero involucrado.

9. 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 las persona postulantes.*

10. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de las personas cotizantes y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a las personas afiliadas como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsual para las partes.

11. 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 b) y d) del numeral 1.1 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 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.

12. 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. **MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA, RUN 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-166-2023), 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 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. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ ELGUETA.
- ISAPRE VIDA TRES S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-166-2023