

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16421

Santiago, 26-11-2024

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-226-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-226-2023 (Ord. IF/N° 27.589 de 3 de octubre de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4055171 de fecha 2 de septiembre de 2021

2.1.- El/la Sra./Sra. G. M. FERNÁNDEZ G. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CRUZ BLANCA S.A.

Señala, en lo pertinente, se contactó con un ejecutivo de Cruz Blanca y solicitó el plan más barato, o el por su 7%. Señala que se le consultó si estaba trabajando, refiriendo que tiene contrato plazo fijo, con un contrato por 30 horas semanales (partime). Refiere que se le consultó por el sueldo indicando que aproximadamente sería de \$250.000.

Menciona que *"El nunca me habló de valores ya que cuando le pregunté por cuanto dinero estoy cotizando y me dijo que es por mi 7%. En mi contrato aparece un sueldo de 500.000 pesos que no es lo que yo gano, y me descontaron 2.2 UF mensuales que son aprox 66.000 pesos "* (SIC).

Señala que es mucho dinero, y no puede pagarlo mensualmente, además de sentirse engañado, pues no fueron claros con la información.

Acompaña a su presentación, entre otros, lo siguiente:

- Copia de FUN tipo 1 de 18 de julio de 2021 donde consta que Sra./Sr. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK fue la persona agente de ventas responsable del proceso de suscripción contractual del reclamante.

- Copia de Liquidación de Remuneraciones, de fecha julio de 2021, cuya remuneración líquida a pagar es de \$130.738.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, Rol 4055171-2022, se observa, entre otros antecedentes, a fojas 7, contestación de la demanda por parte de la isapre, que indica su decisión de acceder a la desafiliación anticipada solicitada.

Por otra parte, a fojas 12, consta sentencia que tiene por aprobado el allanamiento de la isapre.

2.3.- Por otro lado, mediante Oficio Ordinario IF/N° 9239, de 28 de marzo de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre CRUZ BLANCA, la que a través de presentación ingreso N° 4853, de 5 de abril de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que no cuentan con información respecto de la renta.
- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de FUN tipo 1 de 18 de julio de 2021. Se observa que se informa como Renta imponible el monto de \$500.000 pesos.
- Copia de Declaración de Salud junto con la demás documentación contractual del reclamante.

2.4.- Además, mediante Oficio Ordinario IF/N° 23999, de 28 de agosto de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre CRUZ BLANCA, la que a través de ingreso N° 13197, de 2 de septiembre de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Respecto de los antecedentes de la decisión del allanamiento de la isapre, en el juicio arbitral, se indica que se consideró en base a la información descrita en la contestación de la demanda.

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación.

2.5.- 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 modificación 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.

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 octubre de 2024, sin que haya presentado descargos en el plazo otorgado.

4. Que, 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.

5. Que, se observa que, en la Liquidación de Remuneraciones allegada al expediente, se indica un sueldo líquido a recibir de menor remuneración de la indicada en el FUN.

6. Que, en este sentido, la información recabada respecto del cotizante hace verosímil lo alegado por la persona reclamante en orden a que, a lo menos, existió no sólo falta de diligencia por parte del agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud de la persona afiliada, sino también hubo entrega de información errónea a la isapre y a la persona afiliada.

7. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas.

8. 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 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 5 UTM.

9. 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. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK, RUN N° [REDACTED], una **MULTA** a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre.

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 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 acreditapagomultaF@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-226-2023), 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. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK.
 - G. M. FERNÁNDEZ G. (a título informativo).
 - ISAPRE CRUZ BLANCA (a título informativo).
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
 - Oficina de Partes.
- A-226-2023