

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 742

Santiago, **15-12-2021**

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; en el apartado 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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia está facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que, mediante reclamo Ingreso N° 400302, de fecha 17 de mayo de 2019, el Sr. O. Azqueta A. denuncia irregularidades cometidas por parte de la ejecutiva de ventas Sra. Rosa Marivil Manquecura. Específicamente, informó que no había firmado contrato alguno con la Isapre Banmédica, enterándose que se encontraba afiliado sólo con su huella digital. En este sentido, refiere que, anteriormente fue a cotizar un plan y que, al entregarle la propuesta, la ejecutiva que lo atendió le indicó que debía poner su huella. Señala, que su carga legal quedó fuera del contrato.

3. Que, conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio al juicio arbitral N° 400302-2019, con el objeto de resolver la solicitud del reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que, en el expediente del referido juicio arbitral constan los siguientes antecedentes relevantes:

– A fojas 53 y siguientes, rola Declaración de Agente de Ventas en dependencias de la Superintendencia de Salud, preguntado sobre los hechos y circunstancias que rodearon el proceso de afiliación a la Isapre del Sr. O. Azqueta A., donde indica que posteriormente a entregarle su copia del FUN : *"le hizo mucho hincapié en que debía acompañar el Contrato de Trabajo y la Liquidación de sueldo, para adjuntarlo a la venta."*

– A fojas 62 y siguientes, consta sentencia arbitral que acogió el reclamo, ordenando dejar sin efecto el contrato, y en cuyos considerandos 7 y 8 se indica: *" (...) este Organismo no puede obviar y pasar por alto que el proceso de afiliación se ha llevado dentro del marco de un procedimiento viciado e irregular por parte de la Agente de Ventas, toda vez que, no tuvo a la vista la liquidación de sueldo del afiliado, así como tampoco el Contrato de Trabajo, según ella misma lo declara (...).*

5. Que, la Isapre Banmédica S.A. acompañó al presente procedimiento sancionatorio entre otros antecedentes, copia de la Bitácora del proceso de venta y copia del correo electrónico de inicio del proceso de afiliación.

Por otra parte, informó la imposibilidad de adjuntar los antecedentes que acrediten la renta del afiliado tenidos a la vista al momento de su afiliación.

Habiendo sido consultada sobre los motivos de dicha imposibilidad de adjuntar los antecedentes requeridos, mediante respuesta N° 3496 de fecha 16 de marzo de 2021, la Isapre señaló que revisados sus registros no fue habido el documento que acredita la renta del Sr. O. Azqueta A. al momento de la afiliación.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el

Oficio Ord. IF/N° 21880 de fecha 23 de julio de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de del cotizante Sr. O. Azqueta A., 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, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los antecedentes del O. Azqueta A., 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.

- Entrega de información errónea al afiliado, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, al no informar a este que mediante su huella digital se encontraban realizando una suscripción electrónica de un Contrato de Salud, 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.

- Incumplimiento de las etapas que contempla el procedimiento de suscripción de contratos de salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital, respecto del cotizante, en contravención a lo dispuesto en el Título II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia Procedimientos en relación con lo dispuesto en la letra h) del numeral 1.1 y letra c) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del referido Compendio de Procedimientos.

7. 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 26 de julio de 2021.

8. Que, la agente de ventas no evacuó descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

9. Que, como medida para mejor resolver, mediante Ordinario IF/N° 32993 de fecha 3 de noviembre de 2021, se solicitaron antecedentes adicionales al cotizante Sr. O. Azqueta A. acerca de su empleador registrado al momento de la afiliación y la existencia de cargas legales, no obteniéndose respuesta de su parte.

10. Que, es relevante considerar lo señalado por la agente de ventas en la Declaración practicada en dependencias de la Superintendencia de Salud, con fecha 11 de julio de 2019, donde indica que: *"le hizo hincapié (al afiliado) en que debía acompañar el Contrato de Trabajo y la Liquidación de sueldo, para adjuntarlo a la venta."* A lo que el Sr. Azqueta dice *"llámame para hacerme acordar"* y señala que lo llama a las dos semanas para saber si tenía la liquidación y contrato, a lo que el Sr. Azqueta responde que no la tiene aún. Esta información concuerda con que la Isapre en su presentación N° 3496 señala que, revisados sus registros, no fue habido el documento que acreditó la renta del Sr. O. Azqueta A. al momento de su afiliación.

En consecuencia, del análisis de las pruebas previamente reseñadas, se puede concluir con certeza que se llevó a cabo el proceso de suscripción del afiliado sin tener a la vista sus antecedentes relativos a la renta.

11. Que, por otra parte, en cuanto a la supuesta entrega de información errónea al afiliado de que con su huella se estaba afiliando a la Isapre y además el incumplimiento de las etapas que contempla el proceso de suscripción electrónica, no hay antecedentes suficientes para acreditar dichas circunstancias, teniendo en consideración que el mismo afiliado reconoce haber puesto su huella en la sucursal de la Isapre, y que concuerda el relato descrito por la agente de ventas en su declaración, con lo señalado en la bitácora del proceso de venta. Asimismo, de la información recabada en el procedimiento sancionatorio y habiéndose decretado las diligencias necesarias al efecto, no consta que haya inconsistencias en los datos personales del afiliado, contenidos en el FUN y restantes documentos contractuales.

12. Que, así las cosas, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en consideración que no se solicitaron diligencias probatorias que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados, en cuanto a que se llevó a cabo el proceso

de suscripción del afiliado sin tener a la vista sus antecedentes relativos a la renta, esta Autoridad concluye que se encuentra acreditado el cargo correspondiente a la falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de del cotizante Sr. O. Azqueta A.; por cuanto, se ha incumplido por parte de la referida Agente lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio mencionado, donde se señala que: *“Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la Isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición.”*.

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en la falta reprochada, la que se encuentra tipificada como incumplimiento leve, en el numeral 1.3. del 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.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. Rosa Marivil Manquecura, con una censura.

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

RESUELVO:

1. **CENSURAR** a la agente de ventas Sra. Rosa Marivil Manquecura, RUN: [REDACTED], por los hechos infraccionales expuestos en el cuerpo de la presente Resolución.

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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-316-2020**), 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CCS

Distribución:

- Sra. Rosa Marivil Manquecura
- Sr. O. Azqueta A.
- Sr. Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-316-2020

