

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 559

Santiago, **22-08-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo 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 las personas 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 la presentación Ingreso N° 8070 de fecha 25 de junio de 2021, la Isapre Banmédica S.A., denunció ante esta Superintendencia, la existencia de incumplimientos por parte de la agente de ventas Sra. Graciela Ignacia Figueroa Garcés, a sus obligaciones como agente de ventas al incurrir en irregularidades en los procesos de afiliación de M. A. Martínez A. y C. E. Espinoza B.

Al respecto, la Isapre señaló haber recibido reclamos de ambas personas desconociendo sus afiliaciones y señalando que la información contenida en los documentos contractuales de afiliación sería errónea.

3. Que, en su presentación la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 23860705 de fecha 2 de marzo de 2021, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable de la afiliación de la Sra. M. A. Martínez A., junto con los demás documentos contractuales de afiliación.

Asimismo, en dicho documento se consigna como empleadora a la empresa Embero Jardín SpA, RUT N° 77.259.379-1.

b) Liquidación de remuneraciones de la empresa Embero Jarín SpA emitida a nombre de la cotizante M. A. Martínez A., para el mes de enero de 2021, que fue presentada por la agente de ventas al momento de tramitar dicho contrato de salud.

c) Reclamo presentado por la Sra. M. A. Martínez A., ante la Isapre Banmédica S.A., en el que indica ser trabajadora de la Municipalidad de Lo Prado y que nunca ha suscrito un contrato con esa institución, por lo que solicita la anulación de dicho vínculo, agregando además, que la información contenida en los documentos de afiliación es errónea.

d) Certificado de cotizaciones emitido por la AFP Modelo, en el que consta, que la afiliada no registra pago de cotizaciones por parte de la empresa consignada como empleadora en el Formulario Único de Notificación respectivo, registrando pagos para dichos periodos, por parte de un empleador distinto.

e) Finalmente, en relación a esta cotizante, la Isapre acompaña copia de liquidaciones de remuneración correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2021, a nombre de la cotizante, emitidas por la Ilustre Municipalidad de Lo Prado.

f) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 23902596 de fecha 20 de abril de 2021, en el que consta que usted fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. C. E. Espinoza B., junto con la demás documentación contractual.

Asimismo, en dicho documento se consigna como empleadora a la empresa Embero Jardín SpA, RUT N° 77.259.379-1.

g) Liquidación de remuneraciones de la empresa Embero Jarín SpA emitida a nombre del

cotizante C. E. Espinoza B., para el mes de marzo de 2021, que fue presentada por la agente de ventas al momento de tramitar dicho contrato de salud.

h) Copia del reclamo presentado por el cotizante C. E. Espinoza B., ante esta Superintendencia con fecha 19 de mayo de 2021, bajo el folio N° 6356, en el que indica que una ejecutiva de la Isapre Banmédica S.A. lo afilió de forma ilícita y sin su consentimiento, agregando que los datos contenidos en los documentos de afiliación son erróneos y que con sus ingresos no podría pagar el plan de salud contratado.

4. Que, por otra parte, de la revisión de los antecedentes contractuales de afiliación, fue posible constatar que tanto el FUN Tipo 1 Folio N° 23860705, suscrito a nombre de la cotizante M. A. Martínez A. y el FUN Tipo folio N° 23902596, suscrito a nombre del Sr. C. E. Espinoza B., consignan la dirección [REDACTED] como correo electrónico.

5. Que, a efectos de contar con mayores antecedentes, mediante Ordinario IF/N° 419 de fecha 5 de enero de 2022 se solicitó a la empresa Embero Jardín SpA, que informara si los cotizantes M. A. Martínez A. y C. E. Espinoza B. trabajan o han trabajado para esa empresa y que indicara si las liquidaciones de remuneraciones presentadas a la Isapre fueron emitidas por esa empresa o no.

Al respecto el Sr. Diego Valdebenito, representante de la empresa, dando cumplimiento al requerimiento de este Organismo, informó a través de correo electrónico de fecha 1 de marzo de 2022 que jamás ha trabajado ni contratado a las personas mencionadas, señalando que no las conoce y que tampoco le suenan familiares, agregando que en su Pyme la única persona contratada es él, su dueño.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, que daban cuenta de la suscripción de contratos de salud por medios electrónicos, respaldados en información y/o documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de su supuesta empleadora o la renta imponible percibida), y que, por consiguiente, además, permitirían presumir afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de los cotizantes, mediante el Oficio Ord. IF/N° 23644 de fecha 7 de julio de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de M. A. Martínez A. y C. E. Espinoza B. 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 a 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de M. A. Martínez A. y C. E. Espinoza B. 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónico errónea, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas en un proceso de suscripción electrónica de contratos de salud, 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.

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 12 de julio de 2022 sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

8. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer, que respecto de ambas personas cotizantes, constan antecedentes que dan cuenta de incumplimientos graves y/o gravísimos por parte de la agente de ventas denunciada, en relación a ambos procesos de afiliación.

Al efecto, en ambos casos se registraron reclamos de las personas afiliadas refiriendo nunca haber suscrito contratos de salud con la Isapre Banmédica S.A. y que la información

contenida en los documentos de afiliación sería errónea.

En ese sentido, de los antecedentes aportados por la Isapre en su denuncia, así como de la respuesta entregada por el representante de la Empresa Embero Jardín SpA, al requerimiento efectuado por este Organismo, ha sido posible establecer en primer término que a la fecha de la suscripción de los contratos de salud cuestionados, los cotizantes no trabajaban en la empresa indicada como empleadora en los Formularios Únicos de Notificación respectivos.

Por lo anterior, es posible concluir además, que las liquidaciones de remuneraciones aportadas por la Isapre en su denuncia, que fueron acompañadas por la agente de ventas para acreditar la situación laboral y la renta de los cotizantes, corresponden a documentos falsificados y/o adulterados.

Así las cosas, cabe establecer, que dichos antecedentes permiten tener por configurada la infracción correspondiente a la entrega maliciosa de información errónea a la Isapre de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

9. Que, por otra parte, tal como se señaló en el considerando 4º precedente fue posible constatar que tanto el FUN Tipo 1 Folio N° 23860705, suscrito a nombre de la cotizante M. A. Martínez A. y el FUN Tipo folio N° 23902596, suscrito a nombre del Sr. C. E. Espinoza B., consignan la dirección [REDACTED] como correo electrónico.

Por lo anterior, cabe concluir, que en ambos procesos de afiliación no se validó correctamente la identidad de las personas cotizantes, esto al tratarse de afiliaciones efectuadas a través de la modalidad electrónica de carácter remoto, en la cual la validación de la identidad se efectúa por medio del correo electrónico aportado por la persona postulante.

Así las cosas, cabe tener por configurada la conducta infraccional correspondiente a ingresar a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónico errónea, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas en un proceso de suscripción electrónica de contratos de salud, 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.

10. Que, por otra parte, la totalidad de los antecedentes recabados en el curso del procedimiento sancionatorio, dan cuenta del hecho de tratarse de afiliaciones respaldadas en información y/o documentación falsa o simulada (al menos en cuanto a la identidad de la supuesta empleadora, la renta imponible percibida o la calidad de dependiente), respecto de los cuales las personas afiliadas efectuaron reclamos desconociendo haber suscrito dichos contratos y en los cuales consta además, que no se efectuó la validación de identidad en el proceso de suscripción electrónica, y que por consiguiente permiten presumir que se trata de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de las personas cotizantes.

En razón de lo anterior, se debe tener por acreditado igualmente el cargo formulado en contra de la denunciada, relativo a ingresar a consideración de la Isapre contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de M. A. Martínez A. y C. E. Espinoza B., 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.

11. Que, así las cosas, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en las letras b) y h) del numeral 1.1. 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, de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes.

12. 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 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. Graciela Ignacia Figueroa Gárces con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al **Sra. Graciela Ignacia Figueroa RUT 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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio **(A-40-2021)**, 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 ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sr. Graciela Ignacia Figueroa Garcés
- Sr. Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-40-2021