

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 809

Santiago, 24-11-2022

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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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, mediante la presentación N° 14589 de fecha 29 de noviembre de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció ante esta Autoridad, que la Sra. Nury Valeska Verdejo Arancibia habría incurrido en incumplimientos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber cometido irregularidades durante el proceso de afiliación del Sr. E. E. Hernández V.

Al respecto, señala haber recibido reclamo de esa persona, señalando haber sido afiliado de forma fraudulenta y que tomó conocimiento de esa situación al acudir al médico y percatarse que estaba bloqueado en el FONASA, agregando que nunca dio su consentimiento para tal efecto y que el valor del plan contratado a su nombre es demasiado elevado por lo que solicita se solucione dicha situación.

Continúa señalando, que efectuó una auditoría interna, donde se verificó que la afiliación fue realizada a través de la modalidad VEA, a través del correo electrónico [REDACTED], dirección que fue desconocida por el afiliado durante el dicha investigación.

Agrega, que el Sr. Hernández V., proporcionó como evidencia conversaciones de whatsapp mantenidas con la agente de ventas, donde informa que desconoce su afiliación a Colmena.

Por otra parte, señala que el departamento de control de prestaciones proporcionó evidencia en la cual el empleador Serv. Export. Frutícolas EXSER, menciona desconocer al afiliado como su trabajador.

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

a) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 20381599 de fecha 9 de abril de 2021, suscrito a nombre del cotizante, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable dicho proceso de afiliación, junto con los demás documentos contractuales de afiliación.

Dicho documento consigna como empleadora a la empresa Serv. Export. Frutícolas Exser RUT N° 78.036.610-9, indicándose un monto de renta imponible, de \$2.374.816 con una cotización pactada de 5.65 UF.

b) Copia del reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, vía correo electrónico, en el que indica lo señalado en el numeral anterior.

c) Copia de conversaciones mantenidas por el cotizante con la agente de ventas a través de Whatsapp, de fecha 25 de junio de 2021, en las que éste le indica que se encuentra muy mal ya que se enteró que se encontraba afiliado a su Isapre, Colmena, con un plan de

\$167.000 y ella le señala que hará las gestiones para ver que ocurre.

Por otra parte, el afiliado le indica que no ha contratado, ya que "no tiene dinero para eso", y ella le responde "claramente, mándeme el telefono de su empleador", indicándole que no se preocupe porque el problema tiene solución.

Finalmente, en una conversación posterior, la agente de ventas le solicita los nombres de sus empleadores, a lo que el cotizante le responde que son Inversiones FR y Comunidad Edificio Ejército 688.

4. Que, mediante Ord. IF/N° 7930 de fecha 15 de marzo de 2022, se estimó procedente solicitar a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. que acompañara antecedentes adicionales relativos a la afiliación del cotizante.

Por su parte, la Aseguradora, dando cumplimiento a lo ordenado, acompañó mediante presentación de fecha 28 de marzo de 2022, los siguientes antecedentes:

- a) Copia de la cédula de identidad del cotizante presentada al momento de la afiliación.
- b) Copia de la Bitácora de afiliación, en la que se consigna que el llenado de la declaración de salud fue efectuado por la ejecutiva de ventas.
- c) Correos electrónicos de validación de identidad en los que consta que dicho proceso fue realizado a través de la dirección [REDACTED]

5. Que, por otra parte, mediante Ord. IF/N° 25374 de fecha 15 de julio de 2022, se solicitó a la Isapre que acompañara copia de liquidación de remuneraciones u otro documento requerido a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible al momento de la suscripción del contrato de salud y antecedentes en los cuales la empresa Serv. Export. Frutícolas EXSER desconoció al afiliado como su trabajador, según lo señalado en su denuncia.

Al respecto la Isapre, mediante presentación N° 11550 de fecha 25 de agosto de 2022, procedió a aportar los siguientes antecedentes:

- a) Correo electrónico de la empresa Exser, en el que se indica que el cotizante no pertenece a esa empresa.
- b) Documento presentado para acreditar la renta del cotizante, denominado "Liquidación de Remuneraciones 30-04-2021", emitida a nombre de la empresa Servicios Export Frutícolas.
- c) Certificado de pagos de cotizaciones previsionales, emitido por PREVIRED, para el año 2020, en el que consta que la remuneración imponible del cotizante ascendía a \$400.000, siendo las cotizaciones pagadas por la empresa Inversiones FR Ltda.

6. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se procedió, mediante Ord. IF/N° 40275 de fecha 19 de octubre de 2022, a formular a la agente de ventas Nury Valeska Verdejo Arancibia, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. E. E. Hernández V. 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 la persona afiliada 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 suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de E. E. Hernández V. 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, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica falsa, 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.

- Someter a consideración de Isapre documentación adulterada, respecto del cotizante E. E. Hernández V., conforme 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.

7. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 21 de octubre de 2022; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

8. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer, que durante el curso del procedimiento sancionatorio se recabaron antecedentes que dan cuenta de incumplimientos graves y/o gravísimos por parte del agente de ventas denunciado, en relación al proceso de afiliación de la persona cotizante.

Al efecto, consta que el correo electrónico a través del cual se efectuó la afiliación electrónica, fue desconocido por el cotizante, quien indicó que no correspondía a dirección personal de correo electrónico.

Asimismo, se acreditó, a través de conversaciones mantenidas por el cotizante con la agente de ventas, a través de la aplicación de mensajería Whatsapp, que el cotizante desconocía su afiliación a la Isapre y que dicho relato fue validado por la agente de ventas, quien no contradujo lo señalado por el afiliado en esos momentos, en cuanto a no haber suscrito un contrato de salud, por carecer de capacidad económica para aquello.

Así las cosas, es posible concluir, que en la especie se encuentra acreditada conducta infraccional correspondiente a Ingresar a consideración de la Isapre, un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

9. Que, por otra parte, se aportaron antecedentes, que permiten tener por acreditado que el reclamante jamás trabajó para empresa que aparece consignada como empleadora en el Formulario Único de Notificación y que su renta imponible, de igual forma, era considerablemente menor a la que figura en dicho documento.

Adicionalmente, consta en las conversaciones de Whatsapp aportadas por la Isapre, que la denunciada le solicitó al cotizante que le informara la identidad de su empleador, en circunstancias que, al momento de la suscripción del contrato de salud respectivo, ella debió estar en conocimiento de dicha información, esto ya que,

En razón de lo anterior, es posible concluir, que se encuentra acreditado el cargo formulado en contra de la agente de ventas, relativo a entregar información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

De igual manera, a raíz de los mismos antecedentes, es posible concluir que la liquidación de remuneraciones acompañada por la agente de ventas, para acreditar la renta y el vínculo laboral del cotizante, corresponde a un documento falso, por lo que dicha conducta infraccional, también se encuentra configurada.

10. Que, así las cosas, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas que se encuentran tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, correspondiente a "otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la Isapre".

11. 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. Nury Valeska Verdejo Arancibia con 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 **Sra. Nury Valeska Verdejo Arancibia 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-80-2021)**, 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra./Sr. Nury Valeska Verdejo Arancibia
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-80-2021