

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10577

Santiago, **23-07-2024**

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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-132-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOSE RICARDO ACUÑA PICARTE, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-132-2023 (Ord. IF/N° 15773 de 07 de junio de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4060828 de fecha 20 de julio de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. L. O. GUTIÉRREZ M. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., refiriendo, en lo pertinente, que fue contactado por un ejecutivo de dicha isapre, indicando que no autorizó la incorporación a dicha isapre, pero que fue incorporado igual, con correo, número de teléfono y domicilio falso.

Señala sentirse estafado, y que esto le ha acarreado muchos problemas.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo, consta, a fojas 4, contestación de la isapre a la demanda, señalando, entre otras cosas, que:

"4. Se solicitó la trazabilidad del contrato de salud ingresado por el AGV Sr. José Acuña Picarte, a las monitoras VEA, donde se evidenció que la documentación contractual fue aprobada a través del correo electrónico (...) mail el cual no fue reconocido por el afiliado.

5. El Depto. de Auditoría Interna, toma contacto vía correo electrónico, con el Sr. L. Gutiérrez M., en donde se le solicitó confirmar si la información contenida en el FUN es verídica. Con fecha 12 de junio del 2023, el Sr. Gutiérrez M., indicó que no reconocía los datos ingresados en el FUN ."

Además, se señala que *"El afiliado indicó en su reclamo haber realizado gestiones con un tercero, sin embargo, mencionó no recordar el nombre de la persona, de igual manera, aseguró desconocer a algún ejecutivo de Colmena "*.

Refiere que el FUN se encuentra en estado en "Re notificación.", y, entre otras, que: No existen pagos por concepto de cotizaciones.

No existen gastos por licencias médicas.

No se evidenciaron gastos ambulatorios y hospitalarios.

Así las cosas, la isapre refiere que ha determinado proceder a la anulación del contrato.

2.3.- En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 44214, de 31 de octubre de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre COLMENA GOLDEN CROSS, la que a través de presentación , de 10 de noviembre de 2023, acompañó información relativa a la auditoría

interna llevada a cabo en relación a este caso, refiriendo, entre otras, la declaración del agente de ventas responsable del contrato de salud, y señalando que se autorizó la anulación del contrato, encontrándose los motivos en la contestación de la demanda arbitral.

Además, acompaña, entre otros antecedentes, copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 21 de marzo de 2023, en el que consta que el/la Sr./Sra. José Ricardo Acuña Picarte fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante, junto con los demás documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la persona reclamante.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de teléfono asociados al cotizante en dichos documentos, difieren del indicado por la persona afiliada en el reclamo.

2.4.- Que, en función de ello, a través de Ordinario IF/N° 12066, de 25 de abril de 2024 se reiteró la solicitud de antecedentes y, además, fueron solicitados otros nuevos a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS, la que, a través de presentaciones de 30 de abril y 14 de mayo de 2024, acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de Bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de correos de suscripción de contrato de salud, de fecha 21 de marzo de 2023.

- Copia de Carnet de Identidad de la persona reclamante, tenido a la vista para comenzar la suscripción del contrato de salud (cuyo vencimiento era diciembre de 2021).
- Copia de imagen de Liquidación de Sueldo, de fecha febrero de 2023.
- Copia de Certificado de Cotizaciones previsionales de fecha marzo de 2023.

2.4.- 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 suscripción 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.

- Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de la persona cotizante, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, 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.

- 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 10 de junio

de 2024.

4. Que, mediante presentación de fecha 11 de junio de 2024, el agente de ventas presentó sus descargos, indicando, en lo pertinente lo siguiente:

En primer lugar, señala que siempre actuó de buena fe y confiando en la persona que solicitó la afiliación.

Con respecto a la falta de diligencia, aclara que siguió de manera meticulosa los procedimientos establecidos por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., actuando de buena fe y utilizando la información que le proporciona vía WhatsApp el cliente, tanto correo, celular, teléfono, liquidación, etc. Todo esto cumpliendo con sus responsabilidades.

En relación a la delegación de terceros en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud, aclara que en ningún momento delegó sus responsabilidades como Agente de Ventas. Cada paso del proceso de afiliación fue supervisado y ejecutado por él de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Isapre – venta y afiliación a distancia por la plataforma VEA.

Respecto al cargo de ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, indica que siempre ha actuado con integridad, y que, si hubo alguna confusión o mal entendido, en este caso específico, está dispuesto a colaborar plenamente en la investigación para aclarar cualquier discrepancia.

En relación a la *"utilización de una dirección de correo incorrecta o falsa en el proceso de afiliación"* indica que toda la información proporcionada por el afiliado fue verificada según los protocolos establecidos por la isapre, cualquier discrepancia en los datos registrados pueden deberse a errores involuntarios o malentendidos durante el proceso de recolección de la información.

Indica, además, que el afiliado proporcionó vía WhatsApp la documentación verídica y *"de carácter sensible"* (SIC) como la Cédula de Identidad, la Liquidación de Remuneraciones, Certificado AFP, entre otras, indicando es información que no podría tener si no fuera por parte de *"del propietario de los mismos"*.

Indica que el cotizante debería tener claro a quien proporcionó la información y si fue un tercero que se hace pasar por él, estafado sería él como agente y colmena como proveedor.

Indica adjuntar a su respuesta los documentos que respaldan sus descargos, documentos relevantes para esclarecer los hechos.

Acompaña, entre otros:

- Copia de la Cédula de Identidad de la persona reclamante.
- Copia de "Liquidación de Sueldo" de febrero de 2023.
- Copia de Certificado de Cotizaciones, de fecha marzo de 2023.

5. Que, en por otro lado, de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio a un nuevo procedimiento sancionatorio, Rol A-12-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOSE RICARDO ACUÑA PICARTE, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-12-2024 (Ord. IF/N° 10.829, de 15 de abril de 2024):

5.1.- Mediante reclamo Ingreso N° 4089953 de fecha 21 de diciembre de 2023, el/la Sr./Sra. B. H. ZÚÑIGA Q. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., refiriendo, en lo pertinente, que, pertenecía a Fonasa y de un mes para otro su empleador le indicó que tuvo problemas para pagar ya que aparecía en isapre, refiriendo que nunca firmó nada para realizar ese cambio.

Menciona que reclamó a la isapre para desafiliarse, pero aún no le han dado respuesta.

Solicita desafiliarse de isapre y volver a Fonasa, y que sea anulado el contrato y los descuentos legales sean enterados a Fonasa.

5.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del referido reclamo, consta a fojas 4 allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, indicando que ha determinado proceder a la anulación del Contrato de Salud.

5.3.- En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 6527, de 04 de marzo de 2024,

fueron solicitados antecedentes a isapre Colmena Golden Cross, la que a través de presentación de 06 de marzo de 2024 informó que, la razón del allanamiento a las pretensiones del reclamante, se debe a que durante su afiliación el reclamante no incurrió en ningún tipo de prestaciones hospitalarias o ambulatorias, por lo que se procedió a su desafiliación, conforme a lo solicitado por dicha persona.

5.4.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 6528, de 04 de marzo de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre Colmena Golden Cross, la que a través de presentación de 06 de marzo de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 31 de marzo de 2022, en el que consta que el/la Sr./Sra. José Ricardo Acuña Picarte fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante, junto con los demás documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la persona reclamante.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de teléfono asociados al cotizante en dichos documentos, difieren del indicado por la persona afiliada en el reclamo y las demás presentaciones realizadas ante esta Institución.

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación y correos electrónicos remitidos a la persona cotizante para dar inicio al proceso de venta.

- Copia de liquidación de remuneraciones de B. H. ZUÑIGA Q. de fecha marzo de 2022.

5.5.- Además, se tuvo a la vista consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, donde se observa que la persona reclamante pertenece a AFP UNO desde el año 2020.

5.6.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estima procedente formularle a usted los siguientes cargos:

- 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; 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, 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.

- 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.

6. 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 17 de abril de 2024.

7. Que, mediante presentación de fecha 18 de abril de 2024, la persona agente de ventas presentó descargos, indicando, en lo pertinente, en primer lugar, que expresa sus sinceras disculpas que si al realizar su trabajo, siempre de buena fe, dañó a alguien.

Refiere su historia como agente de ventas y señala que tiene una cartera grande de clientes, además de publicidad en Redes Sociales, referidos, etc., por lo que no es extraño

que le escriban a su teléfono.

En el caso del reclamante, señala que le contactó por WhatsApp refiriendo que necesitaba un plan de salud, recalcando que es una forma normal de contacto con un cliente.

Resume el proceso de afiliación, donde le comenta sobre el Plan y le solicita correo electrónico, Cédula de Identidad, entre otros. Indica que el cliente no le generó dudas ya que tiene renta elevada, y al parecer, es profesional según su Cédula de Identidad.

Menciona que al finalizar el proceso le pregunta desde cuando está en esa empresa para ver si tiene unos colegas o referidos, y luego le vuelve a consultar para ver si puede llamarlo vía zoom o video, y el cliente refiere que más tarde porque está en la oficina.

Refiere que Colmena tiene un sistema de ventas online que el cliente puede contratar de principio a fin sin ejecutivo.

Indica que todo se realizó de forma correcta, y a través de los sistemas que permite su empleador.

Señala que desde un tiempo a esta parte como ejecutivos se enteraron que existe mucha gente inescrupulosa que estafa a las isapres, envían documentación a diferentes isapres, se produce multifiliación, toman licencias médicas, compran bonos, etc., indicando que no señala que este sea el caso, pero que como ejecutivos, ellos se ven expuestos.

Indica que es debido a estas malas prácticas de personas sin criterios que isapre aumentó la cantidad de documentación para poder aprobar a un cliente, como por ejemplo, certificados de cotizaciones de AFP, entre otras.

Señala que, en lo personal, en este caso actuó de manera profesional, incorporando a un cliente bajo sus facultades, y siempre de buena fe. Indica que no quiere decir que el cotizante sea culpable, pero que lo más seguro es que terceras personas utilizaron su documentación de manera inescrupulosa, pidiendo nuevamente disculpas si pasó a llevar a alguien con esta situación.

Indica que disfruta su trabajo, se levanta a diario tratando de ser mejor persona, profesional.

8. 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.

9. Que, en primer lugar, respecto del cotizante L. O. Gutiérrez M., rola que la suscripción de su contrato fue realizada con una Cédula de Identidad vencida al momento de la contratación.

10. Que, además, se observa que los datos de la persona registrados en el reclamo ante esta Superintendencia como correo electrónico, dirección y el número de teléfono, y aquellos indicados en el FUN, difieren.

11. Que, por otro lado, búsqueda en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección del cotizante indicada en el FUN (en calle Salas, comuna de La Cisterna), no es, ni ha sido un edificio, sino una casa particular, por lo que no es posible que en él exista un número de departamento ("Depto. 807").

12. Que, por otro lado, respecto del cotizante B. H. Zúñiga Q., consta, en primer lugar, que revisada consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, se observa que la persona reclamante pertenece a AFP UNO desde el año 2020.

En este sentido, dicha información difiere de lo indicado en el FUN y en la supuesta liquidación de Remuneraciones de la persona cotizante, ambas de fecha y marzo de 2022, que indica como AFP a Provida S.A.

13. Que, además, se observa que los datos de la persona registrados en el reclamo ante esta Superintendencia como correo electrónico, dirección y el número de teléfono, y

aquellos indicados en el FUN, difieren.

14. Que, por otra parte, buscada en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección del cotizante indicada en el FUN (en calle Antupiren, comuna de Peñalolén), no existe.

15. Que, en este sentido, la información recabada respecto de ambos cotizantes hace verosímil lo alegado por ellos en orden a que, a lo menos, existió no sólo falta de diligencia por parte del agente de ventas en los procesos suscripción de los contratos de salud de las personas reclamantes, sino también hubo entrega de información errónea a la isapre y a los afiliados, especialmente considerando que se trata de dos casos con características similares.

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

17. 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 15 UTM.

18. 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. JOSE RICARDO ACUÑA PICARTE, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince 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 aquella, 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-132-2023), 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. JOSE RICARDO ACUÑA PICARTE
 - L. O. GUTIÉRREZ M. (A título informativo)
 - B. H. ZÚÑIGA Q. (A título informativo)
 - ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (A título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes.
- A-132-2023