

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10927

Santiago, **29-07-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-41-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CECILIA ISABEL DÍAZ HENRÍQUEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-41-2023 (Ord. IF/N° 18.957, de 8 de julio de 2024):

2.1.- Con fecha 9 de noviembre de 2022 R. A. POZO P. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y que ninguno de los datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico) ingresados a la Isapre corresponden a los suyos, ni tampoco el empleador registrado en la Isapre. Niega haber firmado contrato de salud con la Isapre y señala ser usuario del FONASA.

2.2.- Revisado el juicio arbitral a que dio origen su reclamo, se constata que en éste la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de FUN de suscripción electrónica de R. A. POZO P., de 12 de julio de 2022, en que aparece que su empleadora sería ASOC. DE COURIERS DE CHILE AG, RUT N° 71.613.700-7, su renta imponible \$1.841.447 y la cotización total a pagar 4,55 UF, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. I. DÍAZ H.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de liquidación de sueldo de JUNIO de 2022, ingresada como antecedente de renta para la afiliación de la persona cotizante, que aparece emitida por ASOCIACIÓN GREMIAL DE TRANSPORTE EXPRESO DE CHILE A.G. ATREX CHILE, RUT N° 71.613.700-7, en que registra un total imponible de \$1.841.447 y en que se consigna como fecha de inicio de los servicios de R. A. POZO P., el 11 de diciembre de 2020.

2.4.- Consultada en el sitio web del Servicio de Impuestos Internos la situación tributaria del RUT N° 71.613.700-7, se constató que este RUT corresponde a la ASOCIACIÓN GREMIAL DE TRANSPORTE EXPRESO DE CHILE A.G. ATREX CHILE.

2.5.- Por último, este Organismo de control ofició a la ASOCIACIÓN GREMIAL DE TRANSPORTE EXPRESO DE CHILE A.G., la que respondió que R. A. POZO P. no ha formado parte de esta asociación y que la liquidación de JUNIO de 2022 ingresada como antecedente de renta para afiliarlo a la Isapre, no corresponde a los formatos oficiales de su asociación y

que, además, incluye el rubro "gratificaciones" que no corresponde a los haberes que puede pagar una entidad gremial sin fines de lucro como es su caso.

2.6.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la información relativa a la empleadora y a la renta imponible consignada en el FUN y en la liquidación de sueldo de junio de 2022 ingresada como antecedente para la afiliación de la/del reclamante, era falsa y no correspondía a la realidad, puesto que, de acuerdo con lo informado por la empleadora aludida en dichos documentos, la persona cotizante no prestó servicios para ella y el formato de la liquidación ingresada a la Isapre no correspondía a los utilizados por dicha empleadora.

2.7.- Por tanto, los señalados antecedentes comprobaban la entrega de información falsa o errónea a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en cuanto a la empleadora y renta imponible de la persona afiliada, y, además, hacían verosímil lo alegado por la persona cotizante en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento.

2.8.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de R. A. POZO P., incurriendo en 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.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de R. A. POZO P., 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 o 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.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud sin contar con el debido consentimiento de R. A. POZO P., 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.

3. Que, mediante presentación de 19 de julio de 2024 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que la afiliación de la persona reclamante fue realizada de manera "online", con el sistema de afiliación que tenía la Isapre en ese momento, a través de un enlace se le envió a su correo electrónico desde la Isapre, para así poder iniciar y autorizar el proceso de suscripción.

La validación de seguridad se hizo en el enlace enviado, con un segundo código de seguridad que le llegó a la persona cotizante a su teléfono personal.

Posterior a la validación de la persona postulante, continuó la declaración de salud que de igual manera debió ser autorizada con el código de seguridad.

Estando lista y autorizada la declaración de salud por parte de contraloría médica, se procedió a agregar el plan de salud para la firma de los documentos. Se envió a la persona postulante todos los documentos a su correo electrónico para que los revisara antes de firmar.

Una vez revisados los documentos y estando de acuerdo con ellos, la persona postulante firmó y autorizó con la clave que le llegó sólo a ella, puesto que la/el agente de ventas no tiene acceso a estas claves.

Finalizado el proceso, el último control lo efectuó el área de operaciones de la Isapre, para lo cual se subieron todos los documentos al sistema. El área de operaciones revisó y validó que todos los antecedentes estuviesen en regla, tanto el contrato de salud como los documentos que la persona postulante acreditó para la afiliación. El área de operaciones notifica a la/al agente de ventas cuando algo no está correcto, lo que no ocurrió en este caso, pues el contrato fue validado y autorizado correctamente.

Por tanto, argumenta que la afiliación de la persona reclamante, pasó por dos validaciones, la de la/del agente de ventas y la del área de operaciones de la Isapre.

En resumen, alega que la persona reclamante fue afiliada a la Isapre con su autorización y previa validación de sus documentos personales, y con la asesoría de la/del agente de ventas respecto del plan de salud que dicha persona eligió.

4. Que la/el agente de ventas se limita en sus descargos a exponer el proceso de

suscripción del contrato de salud y las validaciones y controles que se habrían aplicado, pero nada dice respecto de la cuestión de fondo planteada en la fundamentación de los cargos, esto es, que la información relativa a la empleadora y a la renta imponible consignada en el FUN y en la liquidación de sueldo de junio de 2022 ingresada como antecedente para la afiliación de la/del reclamante, es falsa y no corresponde a la realidad.

5. Que, en efecto, en sus descargos la/el agente de ventas no explica cómo se produjo el contacto con la persona afiliada, cómo fue la asesoría que le prestó, qué exigencias o necesidades le manifestó la persona postulante, qué planes de salud le ofreció la/el agente de ventas a ésta y/o por qué vía la persona postulante le remitió los antecedentes de renta y demás exigidos por la normativa.

6. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), acompañar documentos que respalden sus descargos y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante.

7. Que, así las cosas, no habiendo la/el agente de ventas aportado explicaciones y/o antecedentes relativos a cómo se inició y desarrolló la negociación del contrato de salud previsional, ni menos cómo fue que obtuvo la liquidación de sueldo falsa que fue ingresada como antecedente de renta de la persona afiliada, no es posible eximirla de responsabilidad respecto de los cargos formulados.

8. Que, en relación con lo anterior, cabe reiterar que la/el agente de ventas tuvo la oportunidad de esclarecer este punto, sin embargo, no acompañó antecedente alguno a sus descargos y, por otro lado, las alegaciones expuestas en sus descargos no abordan la etapa de negociación, ni explican cómo llegó a sus manos la liquidación de sueldo falsa que fue ingresada como antecedente para la afiliación de la persona postulante.

9. Que los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., toda vez que quedó imposibilitada de hacer uso de sus beneficios en el FONASA, siendo este el motivo por el cual interpuso reclamo ante esta Superintendencia, en el que textualmente expresó: *"Necesito la correspondiente desafiliación de la institución ISAPRE COLMENA, para volver a ser parte de FONASA, además solicito un pago por conceptos de menoscabo, no he podido hacer uso de los beneficios de compras de bonos en FONASA, al no utilizar los servicios de psicóloga. NECESITO LA DESAFILIACIÓN URGENTE, y una demanda por faltas graves, contratos fraudulentos"* (sic).

10. 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 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 de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. CECILIA ISABEL DÍAZ HENRÍQUEZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea e ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la

presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-41-2023), 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. I. DÍAZ H.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. R. A. POZO P. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-41-2023