

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9727

Santiago, **03-07-2024**

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 Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio; 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 previsional 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-112-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANDREA LISSETTE AGURTO MALUENDA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-112-2023 (Ord. IF/N° 11.487, de 22 de abril de 2024):

2.1.- Las siguientes 6 personas interpusieron reclamos ante esta Superintendencia, alegando haber sido afiliadas sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.:

Cotizante	Antecedentes que adjuntaron las/los cotizantes a sus reclamos
M. ROMERO M.	Carta de 28-02-2023, mediante la cual la Isapre le informó que su caso será revisado por el Área de Auditoría Interna de la Isapre.
D. AGUILERA A.	No adjuntó.
C. VERA A.	Liquidaciones de sueldo de septiembre 2022 y marzo 2023, en la que se registra como empleadora a la empresa INGETEAM SPA, una renta imponible mensual de \$1.903.248 y cotizaciones de salud en FONASA.
N. MOLINA M.	Certificado de afiliación a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., emitido con fecha 12-06-2023 por esta Superintendencia.
M. MORALES CH.	Certificado de afiliación a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., emitido con fecha 16-08-2023 por esta Superintendencia.
J. M. FERNÁNDEZ C.	a) Carta de 19-12-2023, mediante la cual la Isapre le informó que no registra afiliación a ésta y b) Certificado de afiliación a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., emitido con fecha 19-12-2023 por esta Superintendencia.

2.2.- Por otro lado, la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. con fecha 4 de agosto de 2023 presentó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. A. L. AGURTO M. por irregularidades en la suscripción de los contratos de salud previsional de 1 de las 6 personas ya mencionadas, a saber, M. ROMERO M., y, además respecto de las afiliaciones de las siguientes 4 personas: M. GUTIÉRREZ G., T. HINTUYA A., N. HUIRCÁN S. y R. VARGAS G.

2.3.- En la referida denuncia la Isapre aportó, entre otros antecedentes, copia de la siguiente documentación:

Cotizante	Antecedentes acompañados por la Isapre en su denuncia
R. VARGAS G.	Certificado de pagos de cotizaciones previsionales emitido por Previred, de 16-03-2023, en el que se registra que el pago de éstas por los períodos de julio 2022 a enero 2023 lo efectuó la empleadora INGETEAM SPA.
M. ROMERO M.	a) Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Modelo, de 03-03-2023, en el que se registra que el pago de éstas por los períodos de julio

	a) octubre 2022 lo efectuó la empleadora RUT N° 77.563.022-1, que de acuerdo con la información registrada en la página del Servicio de Impuestos Internos corresponde a la empresa MONTAJES DE ANDAMIOS AB SPA, y b) Liquidación de sueldo de septiembre de 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de M. ROMERO M., en la que se registra como empleadora de éste a la empresa PRODIEL CHILE y una renta imponible de \$1.950.417.
N. HUIRCÁN S.	a) Liquidación de sueldo de septiembre 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de N. HUIRCÁN S., en la que se registra como empleadora de éste a la empresa PRODIEL CHILE y una renta imponible de \$1.950.417; b) Declaración manuscrita de la/del agente de ventas Sra./Sr. A. L. AGURTO M., de 15-03-2023, en la que asevera que este cotizante le fue referido por otra persona y que se comunicó con ella a través de "WhatsApp", solicitando el mismo plan, beneficios y cotización a pagar que su colega, y que envió su documentación por la misma vía. Al día siguiente, previa explicación de los detalles del plan y beneficios, concluyeron el proceso de suscripción y él le solicitó su contacto para dárselo a otros colegas. Agrega que los datos del empleador los obtuvo de la liquidación de sueldo y fueron autocompletados por el sistema; c) Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Capital, de 15-02-2023, en el que se registra que el pago de éstas por los períodos de marzo 2022 a enero 2023, los efectuó la empleadora RUT N° 76.198.448-9, que de acuerdo con la información registrada en la página del Servicio de Impuestos Internos corresponde a la empresa INGETEAM SPA, y d) Liquidación de sueldo de septiembre 2022, de N. HUIRCÁN S., emitida por la empresa INGETEAM SPA.
T. HINTUYA A.	a) Certificados de cotizaciones previsionales y de salud emitidos por AFP UNO y FONASA, respectivamente, de 23-02-2023, y b) Liquidación de sueldo de agosto 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de T. HINTUYA A.
M. GUTIÉRREZ G.	a) Declaración manuscrita de la/del agente de ventas Sra./Sr. A. L. AGURTO M., de 22-02-2023, en la que sostiene que este cotizante se contactó con ella, referido por un colega, y que luego de solicitarle algunos datos, ella le envió una propuesta de plan y de beneficio adicional dental. Agrega que él le envió la documentación por medio de "WhatsApp" y que el día 27 realizan el proceso de suscripción, asistido a través de llamada telefónica; b) Liquidación de sueldo de noviembre 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de M. GUTIÉRREZ G., en la que se registra como empleadora de éste a la empresa PRODIEL CHILE y una renta imponible de \$1.950.417, y c) Reclamo presentado ante esta Superintendencia por M. GUTIÉRREZ G., con fecha 31-01-2023, en que alega haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y que fue derivado a la Isapre con esa misma fecha, para que fuese tramitado de conformidad con el procedimiento especial de reclamos establecido por la Circular IF/N° 4, de 2005.

2.4.- 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, copia de los siguientes antecedentes:

Cotizante	Antecedentes remitidos por la Isapre a requerimiento de esta Intendencia
M. MORALES CH.	a) FUN de suscripción electrónica de M. MORALES CH., de 13-10-2022, en que se registra que se encuentra afiliado a AFP Capital, que su empleadora es la empresa PRODIEL AGENCIA EN CHILE y que su renta imponible es \$1.200.000, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. AGURTO M., y b) Liquidación de sueldo de septiembre 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de M. MORALES CH., en la que se registra como empleadora de éste a la empresa PRODIEL CHILE y una renta imponible de \$1.458.333.
M. ROMERO M.	a) FUN de suscripción electrónica de M. ROMERO M., de 22-10-2022, en que se registra que se encuentra afiliado a AFP Modelo, que su empleadora es la empresa PRODIEL AGENCIA EN CHILE y que su renta imponible es \$1.800.000, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. AGURTO M., y b) Liquidación de sueldo de septiembre 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de M. ROMERO M., en la que se registra como empleadora de éste a la empresa PRODIEL CHILE y una renta imponible de \$1.950.417.
J. M. FERNÁNDEZ C.	a) FUN de suscripción electrónica de J. M. FERNÁNDEZ C., de 26-11-2022, en que se registra que se encuentra afiliado a AFP Planvital, que su empleadora es la empresa PRODIEL AGENCIA EN CHILE y que su renta imponible es \$1.950.417, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. AGURTO M.; b) Liquidación de sueldo de octubre 2022, <u>ingresada como antecedente para la afiliación</u> de J. M. FERNÁNDEZ C., en la que se registra como empleadora de éste a la empresa PRODIEL CHILE y una renta imponible de \$1.950.417; c) Reclamo enviado a la Isapre vía correo electrónico por J. M. FERNÁNDEZ C., con fecha 7-12-2023, en que alega nunca haber contratado con ella, y d) Reclamo manuscrito de J. M. FERNÁNDEZ C., presentado ante la Isapre el 11-12-2023.

2.5.- Asimismo, este Organismo de Control solicitó información adicional a las personas cotizantes, recibiendo respuesta sólo de M. MORALES CH., quien adjuntó, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

Cotizante	Antecedentes remitidos por cotizante a requerimiento de esta Intendencia
M. MORALES CH.	a) Comprobante de cobro de telefonía del período septiembre 2022, correspondiente a M. MORALES CH., en que se registra un número de teléfono móvil y un domicilio que no corresponden a los que aparecen a su nombre en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.;

	<p>b) Certificado de remuneraciones imponibles de M. MORALES CH., emitido por AFP PLANVITAL, en que se registra que en el periodo agosto 2022 a febrero 2023, su empleadora fue la empresa INGETEAM SPA; c) Certificado de afiliación emitido por AFP PLANVITAL en que se informa que M. MORALES CH. se encuentra afiliado a ésta desde enero 2018; d) Contrato de trabajo de 10-08-2022, celebrado entre INGETEAM SPA y M. MORALES CH., en el que se consigna un domicilio y un correo electrónico que no coinciden con los registrados a su nombre en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y e) Certificado de antecedentes de residencia emitido por AFP PLANVITAL el 10-08-2022 y certificado de residencia emitido por la Junta de Vecinos "Monseñor Fernando Ariztía Ruiz", en los que se informa el domicilio de M. MORALES CH., que no corresponde al registrado a su nombre en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.</p>
--	--

2.6.- Además, revisados los juicios arbitrales a que dieron origen algunos de los reclamos a que se ha hecho referencia, se constatan, entre otros, los siguientes antecedentes complementarios:

Cotizante	Antecedentes complementarios que constan en juicios arbitrales
M. ROMERO M.	Reclamo manuscrito presentado por esta persona ante la Isapre el 22-02-2023, al que adjunta liquidación de sueldo de octubre 2022, emitida por la empresa MONTAJES DE ANDAMIOS AB SPA y en que se registra que su remuneración imponible por 14 días trabajados, ascendió a \$233.333.
D. AGUILERA A.	FUN de suscripción electrónica de D. AGUILERA A., de 18-01-2023, en que se registra que se encuentra afiliado a AFP Provida, que su empleadora es la empresa PRODIEL AGENCIA EN CHILE y que su renta imponible es \$1.950.417, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. AGURTO M.
C. VERA A.	FUN de suscripción electrónica de C. VERA A., de 22-10-2022, en que se registra que se encuentra afiliado a AFP Capital, que su empleadora es la empresa PRODIEL AGENCIA EN CHILE y que su renta imponible es \$1.950.000, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. AGURTO M.
M. MORALES CH.	Certificado de cotizaciones pagadas, de 16-01-2024, emitido por la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., en que consta que el pago de las correspondientes a los meses de diciembre 2022, enero y febrero 2023, los efectuó la empleadora INGETEAM SPA.

2.7.- Por último, se tiene presente que en el procedimiento sancionatorio A-101-2022, seguido en contra de otra/o agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., se constataron a lo menos dos casos en que se usó la misma denominación o razón social de PRODIEL AGENCIA EN CHILE (PRODIEL CHILE), para suscripciones irregulares y que no contaban con el consentimiento de las personas afiliadas.

2.8.- Analizados los antecedentes reseñados se estimó acreditado que la agente de ventas era responsable de la afiliación irregular de a lo menos 7 personas (M. ROMERO M., D. AGUILERA A., C. VERA A., N. HUIRCÁN S., M. GUTIÉRREZ G., M. MORALES CH. y J. M. FERNÁNDEZ C.), respecto de quienes se ingresó a la Isapre información y/o antecedentes falsos o erróneos, en particular en relación a que la supuesta empleadora de estas personas era la empresa PRODIEL AGENCIA EN CHILE, denominación o razón social que también se ha utilizado en otros casos para efectuar afiliaciones irregulares, circunstancia que además hacía verosímil los reclamos de dichas personas y la denuncia de la Isapre en orden a que fueron afiliadas sin su consentimiento, sin perjuicio que, adicionalmente, en el caso de M. MORALES CH., quedó comprobado que el correo electrónico utilizado para la suscripción de su contrato de salud no le pertenecía.

2.9.- 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 M. ROMERO M., D. AGUILERA A., C. VERA A., N. HUIRCÁN S., M. GUTIÉRREZ G., M. MORALES CH. y J. M. FERNÁNDEZ C., 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 M. ROMERO M., D. AGUILERA A., C. VERA A., N. HUIRCÁN S., M. GUTIÉRREZ G., M. MORALES CH. y J. M. FERNÁNDEZ C., 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 contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de M. ROMERO M., D. AGUILERA A., C. VERA A., N. HUIRCÁN S., M. GUTIÉRREZ G., M. MORALES CH. y J. M. FERNÁNDEZ C., 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.

d) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de M. MORALES CH., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. 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 24 de abril de 2024; 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.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N° 11.487, de 22 de abril de 2024, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a las personas indebidamente afiliadas a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

6. 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 el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I, y en las letras b) y h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI, todos 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.

7. 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. ANDREA LISSETTE AGURTO MALUENDA, 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 contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de 7 cotizantes, y, además, respecto de M. MORALES CH., por haber sometido a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa.

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-112-2023), 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. A. L. AGURTO M.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-112-2023