

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11394

Santiago, **06-08-2024**

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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control, dio inicio al procedimiento sancionatorio A-100-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOCELYN ALEJANDRA MIQUELES PINEDA, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

CASO A-100-2023 (Ord. IF/N° 9263, de 28 de marzo de 2024):

2.1.- Mediante el reclamo N° 4352498, de 28 de diciembre de 2022, el/la Sr./Sra. O. A. L. LÓPEZ C. alega, en resumen, que suplantaron su identidad con el objeto de afiliarlo a la Isapre Colmena. Señala, que a través de su empleador se enteró que había sido arbitrariamente cambiado de FONASA a la mencionada Isapre, agregando, que jamás realizó dicho trámite, que este fue realizado en Santiago, en circunstancias que reside en Copiapó, y que los datos consignados en el FUN de afiliación, relativos a su residencia y empleador, fueron adulterados.

2.2.- La/el reclamante adjunta a su presentación, certificado de afiliación a Isapre Colmena y certificado de afiliación a FONASA.

2.3.- Por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio producto del referido reclamo, Rol: 4352498-2022, se constata que en éste se encuentran acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre O. A. L. LÓPEZ C. y la Isapre COLMENA, de fecha 5 de septiembre de 2022, en el que se informa que el empleador del cotizante es la empresa INGETEAM SPA, Rut: 76.198.448-9; que el domicilio de la persona afiliada se encuentra en la ciudad de Calama; que su Institución Previsional corresponde a AFP Provida S.A., y en el que consta además, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. JOCELYN ALEJANDRA MIQUELES PINEDA.

b) Certificado de notificación de FUN al empleador de la persona afiliada, en el que se consigna como causal de rechazo: "Trabajador finiquitado".

c) Presentación de O. A. L. LÓPEZ C., en la que, por una parte, señala que su domicilio de toda la vida se encuentra en la ciudad de Copiapó, y en la que, por otra parte, indica que si bien trabajó en la empresa INGETEAM SPA, desde el 28 de octubre de 2020 hasta el 17 de junio de 2021, con fecha 1 de julio de 2021, ingresó a prestar servicios a la empresa SOLARIG CHILE ENERGÍA SPA. En dicha presentación acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Finiquito de término de relación laboral, de fecha 23 de junio de 2021, suscrito entre O. A. L. LÓPEZ C. y la empresa INGETEAM SPA, Rut: 76.198.448-9.

- Contrato de trabajo de fecha 1 de julio de 2021 y Anexos de Contrato de trabajo de fechas 29 de septiembre de 2021 y 28 de diciembre de 2021, celebrados entre O. A. L. LÓPEZ C. y la empresa SOLARIG CHILE ENERGÍA y SERVICIOS SPA, Rut: 76.538.607-1. En los referidos documentos se indica que el domicilio del trabajador se encuentra en la ciudad de Copiapó.

- Certificado de cotizaciones emitido por AFP Modelo, respecto de O. A. L. LÓPEZ C., en el que por una parte consta que la empresa Rut: 76.198.448-9, correspondiente a INGETEAM SPA, fue la que pagó las cotizaciones correspondientes a los períodos octubre 2020 a junio 2021, y en el que, por otra parte, consta que la empresa Rut: 76.538.607-1, correspondiente a SOLARIG CHILE ENERGÍA y SERVICIOS SPA, fue la que pagó las cotizaciones correspondientes a los períodos julio de 2021 a diciembre de 2022. Además, cabe indicar que en dicho documento se indica que el domicilio del trabajador se encuentra en la ciudad de Copiapó.

- Declaración jurada prestada ante Notario, de fecha 13 de enero de 2023, a través de la cual O. A. L. LÓPEZ C. declara bajo juramento de fe que el inmueble que individualiza, ubicado en la ciudad de Copiapó es su actual domicilio y residencia desde aproximadamente 31 años a la fecha.

2.4.- Por su parte, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que O. A. L. LÓPEZ C. se encuentra incorporado(a) a AFP MODELO, con fecha 1 de febrero de 2014 y no a AFP PROVIDA como se indica en la "Sección B" del FUN de afiliación a la Isapre Colmena.

2.5.- Los referidos antecedentes dan cuenta de la suscripción de un contrato de salud, sobre la base de información falsa o simulada, a lo menos en cuanto al domicilio de la persona afiliada, a la identidad de su supuesto empleador y a la Institución Previsional de esta, y, por lo tanto, permitían presumir una afiliación realizada sin el consentimiento del cotizante.

2.6.- 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 suscripción del contrato de salud previsional de O. A. L. LÓPEZ 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 O. A. L. LÓPEZ 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 un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de O. A. L. LÓPEZ 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.

3. Que, 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 por correo electrónico, con fecha 2 de abril de 2024.

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 5 de abril de 2024, la/el agente de ventas realiza sus descargos, señalando en primer término, que fue ejecutiva comercial de la Isapre Colmena hasta abril de 2023. Indica, que, en enero de ese mismo año, y tras ser notificada del reclamo del cliente, remitió a su Jefatura directa toda la información y respaldos relacionados con el proceso de afiliación cuestionado. Al respecto, señala que O. A. L. LÓPEZ C. fue referido por el compañero de trabajo de este, D. Sáez, quien era cliente de su cartera a esa fecha, ambos trabajadores de la empresa INGETEAM SPA, Rut: 76.198.448-9. Señala, que la entrevista con el cliente se gestionó vía telefónica, en la que se revisó y llegó al Plan que este eligió, materializándose ese mismo día, su incorporación a la Isapre. Sostiene, que la venta fue totalmente digital, en la que por medio de llamados y mensajes vía whatsapp dio completa asesoría al afiliado/a, dejando los correspondientes respaldos. Agrega, que, por resultarle más cómodo, el cliente envió toda la información vía

whatsapp. Señala, que no tiene conocimiento que en la documentación contractual se haya adjuntado la cédula de identidad de otra persona, ya que la información y validación de datos fue gestionada directamente por el cliente, a través de su correo electrónico y número de contacto personal. Respecto de los datos del empleador de la persona afiliada, esto es, dirección, teléfono y correo electrónico, señala que los obtuvo por medio de la liquidación de sueldo proporcionada por el mismo cliente. Señala que el día 7 de septiembre de 2022, se notificó al empleador de la afiliación del cliente, mediante correo electrónico dirigido a la casilla de G. Moreno C., quien además de acusar recibo de la información, indicó que se procedería a gestionar los nuevos traspasos.

Hace presente que después de su renuncia a la Isapre, estuvo pendiente de consultar los avances y el estado del referido reclamo, siendo informada, por una parte, que el Área Legal era la que tenía todos los antecedentes y estaba encargada de hacer seguimiento del mismo, y, por otra parte, que, en mayo de 2023, el afiliado había presentado su renuncia voluntaria a la Isapre, la que fue aceptada.

Indica, que no tiene nada más que informar, y que adjunta los respaldos del proceso antes detallado, los que en enero de 2023, fueron también remitidos a su Jefatura y al Área legal de la Isapre.

Adjunta capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía whatsapp tanto con la persona que según indica le refirió a la persona afiliada, como con la presunta persona afiliada.

Además, adjunta copia de correo electrónico informando al supuesto empleador la afiliación del cliente a la Isapre y respuesta del destinatario.

5. Que, previo al análisis de los referidos descargos, se solicitó que la Isapre Colmena remitiera el antecedente acompañado por la agente de ventas responsable del proceso de afiliación, para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada.

6. Que mediante presentación efectuada con fecha 12 de abril de 2024, la Isapre Colmena adjunta liquidación de sueldo de O. A. L. LÓPEZ C., correspondiente al mes de agosto de 2022, en la que al final de dicho documento se advierte la leyenda: *"Certifico que he recibido de PRODIEL CHILE S.A. (59.198.550-7) a mi entera satisfacción el saldo indicado en la presente liquidación"*.

7. Que, habiéndose puesto en conocimiento de la agente de ventas, ésta reconoce que el referido documento corresponde a la liquidación de sueldo presentada por el cotizante al momento de la suscripción del contrato.

8. Que, analizados los descargos y antecedentes presentados por la agente de ventas, cabe señalar que estos no permiten controvertir o desvirtuar el mérito de los elementos de prueba en que se fundaron los cargos levantados en su contra, y que, en particular, permiten tener por acreditada la suscripción de un contrato de salud, en base a la entrega de información falsa o simulada, a lo menos en cuanto a la identidad del supuesto empleador o a la renta imponible percibida por la persona afiliada.

9. Que, al respecto, cabe señalar que si bien existen antecedentes que dan cuenta que fue el mismo supuesto postulante quien aportó la referida liquidación de sueldo, era obligación de la agente de ventas responsable del proceso de afiliación, el velar por la autenticidad de la documentación que se iba a ingresar a consideración de la Isapre, y en ese sentido, se advierte una negligencia grave de parte de esta, al no advertir en base a la simple lectura del documento, la falsedad del mismo.

10. Que, sobre el particular cabe reiterar 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

11. Que la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas, que causó perjuicio a la persona afiliada.

12. 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.

13. 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. JOCELYN ALEJANDRA MIQUELES PINEDA, 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 Isapre, respecto de los antecedentes de la persona afiliada.

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 aquélla, 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, además, 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-100-2023), 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/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. JOCELYN ALEJANDRA MIQUELES PINEDA
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. O. A. L. LÓPEZ C. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-100-2023