

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13428

Santiago, 26-09-2024

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-50-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA CRISTINA REYES ALCÁNTARA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-50-2024 (Ord. IF/N° 23.640, de 23 de agosto de 2024):

2.1.- Con fecha 27 de diciembre de 2023 N. A. LUIZAGA S. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, exponiendo, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., por medio de la utilización de un correo electrónico y número de teléfono que no le pertenecen.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constató que en éste la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. se allanó al reclamo de la persona afiliada, aduciendo, en resumen, que la documentación contractual fue aprobada a través de un correo electrónico que no fue reconocido por la persona afiliada, quien además desconoció el número telefónico consignado en el FUN y que esta persona no hizo uso de beneficios en la Isapre.

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:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre N. A. LUIZAGA S. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 4 de julio de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. M. C. REYES A.

b) Copia de mensaje de "aprobación remota inicio de venta", de 4 de julio de 2023, enviado por el sistema de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. a N. A. LUIZAGA S., a un correo electrónico que se señala, en el que se indica que una vez que pinche el enlace (link) contenido en dicho mensaje, confirmando con ello el inicio del proceso de venta, se le enviará una clave por SMS al número (+56) 926234958 y será derivado a un formulario donde se le requerirá el ingreso de esta clave.

c) Copia de liquidación de remuneraciones de mayo de 2023 emitida por CODELCO y de certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Cuprum, ingresadas por la/el agente de ventas como antecedentes para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada.

2.4.- Además, este Organismo de control ofició a la empleadora informada en el FUN de afiliación, esto es, CODELCO, la que informó, entre otros hechos, el teléfono celular que

registraba N. A. LUIZAGA S. en dicha empresa, que coincide con el indicado por la persona afiliada en su reclamo ante esta Superintendencia, pero que es diferente del utilizado para la suscripción electrónica en Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.5.- Los referidos antecedentes comprobaban que a lo menos uno de los datos de contacto (teléfono celular) informados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no correspondía a la persona afiliada y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, toda vez que la clave necesaria para dar inicio al proceso de venta fue enviada al número de teléfono (+56) 926234958, que no le pertenecía.

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 de suscripción del contrato de salud previsional de N. A. LUIZAGA S., 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 N. A. LUIZAGA S., 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 N. A. LUIZAGA S., 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 para cuya suscripción se utilizó un número de teléfono celular erróneo y/o falso, respecto de N. A. LUIZAGA S., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación de 2 de septiembre de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos respecto de los cargos formulados en el caso A-50-2024, exponiendo, en primer lugar, que acuerdo con los medios disponibles para las suscripciones electrónicas es imposible corroborar la identidad de la persona postulante.

Agrega que esta Superintendencia autoriza la realización de suscripciones en todo el territorio nacional, a pesar que la/el agente de ventas tiene su oficina laboral en Santiago, comuna de Providencia.

Asevera que es la Isapre la que debe resguardar y proveer los medios para una correcta identificación de la persona postulante.

Señala que la/el agente de ventas sólo escucha "una voz al otro lado del teléfono" (sic), a quien le solicita un correo electrónico, que por instrucciones de la Isapre no puede ser corporativo.

Sostiene que la/el agente de ventas carece de facultades para adquirir, conseguir o conocer documentación sensible de la persona postulante. Sólo ésta puede acceder a su documentación sensible a través de portales virtuales y es por ello que la/el agente de ventas deposita su confianza en que sí se trata de la persona postulante.

Afirma haber sido despedida por la Isapre Nueva Masvida S.A. como consecuencia de la notificación de estos cargos en su contra.

Debido a este tremendo perjuicio y considerando su intachable conducta laboral anterior, solicita "se aclare este inconveniente" (sic).

Hace presente que es madre de una hija con "capacidades diferentes" y su única cuidadora, que paga \$675.000 de arriendo y que debe comprar mensualmente los medicamentos de su hija, quien cuenta con ficha en la Liga Chilena contra la Epilepsia.

Adjunta anverso de cedula de identidad de su hija y credencial en que se registra que ésta tiene un 50% de discapacidad psíquica o mental, y un 50% de discapacidad física.

4. Que, por otro lado, de conformidad con los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-204-2024, seguido en contra de la misma persona agente de ventas, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-204-2024 (Ord. IF/N° 23.638, de 23 de agosto de 2024):

4.1.- Con fecha 15 de septiembre de 2023 M. A. CASTRO F. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, exponiendo, en resumen, haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

4.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada se constató que:

a) La Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., entre otros antecedentes, acompañó:

Copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre M. A. CASTRO F. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 5 de julio de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. M. C. REYES A..

b) En su contestación la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. se allanó al reclamo de la persona afiliada, aduciendo, en resumen, que la documentación contractual fue aprobada a través de un correo electrónico que no fue reconocido por la persona afiliada, quien además desconoció todos los datos ingresados en el FUN, excepto su empleador y dirección particular, que esta persona no hizo uso de beneficios y que no registra pago de cotizaciones en la Isapre.

4.3.- 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 remuneraciones de junio de 2023 emitida por METRO DE SANTIAGO y de certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Planvital, ingresadas por la/el agente de ventas como antecedentes para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada.

4.4.- Además, este Organismo de control ofició a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., institución que había anulado el contrato de salud suscrito con la persona reclamante en julio de 2023, para evitar la doble afiliación de ésta en relación con la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre M. A. CASTRO F. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 14 de julio de 2023. El número de teléfono celular y correo electrónico de la persona afiliada que se registra en este FUN coincide con los indicados por la persona afiliada en su reclamo ante esta Superintendencia, pero es diferente del número de teléfono celular y correo electrónico utilizados para la suscripción electrónica en Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

b) Copia de carta de 21 de agosto de 2023 mediante la cual la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. informó a la persona reclamante que su contrato de salud con esta Isapre fue dejado sin efecto debido a que registraba afiliación a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

c) Copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre M. A. CASTRO F. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 29 de diciembre de 2023. El número de teléfono celular y correo electrónico de la persona afiliada que se registra en este FUN coincide con los indicados por la persona afiliada en su reclamo ante esta Superintendencia, pero es diferente del número de teléfono celular y correo electrónico utilizados para la suscripción electrónica en Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

4.5.- Los referidos antecedentes comprobaban que los datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico) informados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no correspondían a la persona afiliada y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, realizada a través de un correo electrónico y un teléfono (926234958) que no le pertenecían.

4.6.- 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 de suscripción del contrato de salud previsional de M. A. CASTRO F., 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. A. CASTRO F., 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 M. A. CASTRO F., 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 electrónico y un número de teléfono erróneos y/o falsos, respecto de M. A. CASTRO F., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

5. Que, a través de presentación de 30 de agosto de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos respecto de los cargos formulados en el caso A-204-2024, exponiendo, primeramente, que de acuerdo con los medios disponibles para las suscripciones electrónicas es imposible corroborar la identidad de la persona postulante.

Agrega que esta Superintendencia autoriza la realización de suscripciones en todo el territorio nacional, a pesar que la/el agente de ventas tiene su oficina laboral en Santiago, comuna de Providencia.

Asevera que es la Isapre la que debe resguardar y proveer los medios para una correcta identificación de la persona postulante.

Señala que la/el agente de ventas no ve personalmente a la persona postulante, sino que sólo escucha "una voz al otro lado del teléfono" (sic).

Aduce que en este caso la persona postulante le indicó que una colega de su empresa le dio los datos para contactar a la/el agente de ventas.

Sostiene que trabaja desde la buena fe y que no tendría por qué dudar que los datos entregados por la persona que la contactó son incorrectos, menos aún cuando desde el número de teléfono indicado, a través de WhatsApp, se le envió documentación sensible, como lo es una fotografía de la cédula de identidad y un certificado de cotizaciones.

Afirma que para la/el agente de ventas es imposible conseguir dicha documentación y sólo pudo haber sido enviada desde el teléfono y correo electrónico de la persona postulante.

Señala haber sido despedida por la Isapre Nueva Masvida S.A. con fecha 27 de agosto de 2024, como consecuencia de la notificación de estos cargos en su contra.

Debido a este tremendo perjuicio y considerando su intachable conducta laboral anterior, solicita "se aclare este inconveniente" (sic) para poder postular a otro empleo.

Hace presente que es madre de una hija con "capacidades diferentes" y su única cuidadora.

Adjunta los siguientes antecedentes: a) Copia de comunicación de terminación de contrato de trabajo de 27 de agosto de 2024, por la causal de necesidades de la empresa, que le notificó la Isapre Nueva Masvida S.A., y b) Anverso de cedula de identidad de su hija y credencial en que se registra que ésta tiene un 50% de discapacidad psíquica o mental, y un 50% de discapacidad física

6. Que, por involucrar ambos casos a una/un misma/o agente de ventas y estar referidos a la misma materia, mediante la Res. Ex. IF/N° 13.191, de 23 de septiembre de 2024, se ordenó la acumulación del procedimiento sancionatorio A-204-2024 al procedimiento sancionatorio A-50-2024, para los efectos de que sean resueltos de manera conjunta.

7. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la/el agente de ventas en ambos casos, cabe señalar que aquéllos no desvirtúan el mérito de las evidencias en que se fundan los cargos imputados, toda vez que en sus descargos la/el agente de ventas se limita a exponer que no cuenta con los medios para verificar la identidad de las

personas postulantes, que esta verificación debe ser efectuada por la Isapre y que su confianza se funda en el hecho que sólo las personas postulantes tienen acceso a la documentación sensible que se les solicita como antecedente para su afiliación, pero no explica en cada caso cómo fue que se produjo el contacto con las personas afiliadas, cómo fue la asesoría que les prestó, qué exigencias o necesidades le manifestaron las personas postulantes, qué planes de salud les ofreció la/el agente de ventas a éstas y/o por qué vía las personas cotizantes le remitieron los antecedentes de renta y demás exigidos por la normativa.

8. Que, además, a pesar que en los oficios 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 las personas afiliadas.

9. Que, a mayor abundamiento y sin perjuicio que la prueba recabada durante el procedimiento sancionatorio comprueba que en ambos casos el teléfono celular utilizado para la afiliación de las dos personas afectadas no pertenecía a éstas, existe una coincidencia que resta toda verosimilitud a las alegaciones de la/del agente de ventas en orden a que carecía de los medios para verificar la identidad de las personas con las que interactuaba, y es que, a pesar que ostensiblemente las dos personas afectadas no tienen relación alguna de parentesco, viven en regiones diferentes del país y prestaban servicios en diferentes empresas a la época de suscripción de los contratos de salud observados, se utilizó un único y mismo número de teléfono celular (926234958) para la afiliación electrónica de ambas personas.

10. Que, la referida situación reviste la mayor gravedad y da cuenta de incumplimientos gravísimos de sus obligaciones por parte de la/del agente de ventas, toda vez que no hay manera que ésta/éste no se haya percatado de la utilización de un mismo número de teléfono celular en ambas suscripciones, puesto que ambas afiliaciones fueron prácticamente coetáneas, una el 4 de julio de 2023 y la otra el 5 de julio de 2023.

11. 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.

12. 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. MARÍA CRISTINA REYES ALCÁNTARA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea, ingresar a tramitación de la Isapre dos contratos de salud sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas, y someter a consideración de la Isapre dos contratos de salud para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o número de teléfono celular falso o erróneo, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas.

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-50-2024), 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. M. C. REYES A.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. N. A. LUIZAGA S. (a título informativo)
 - Sra./Sr. M. A. CASTRO F. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-50-2024