

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 705

Santiago, 24-01-2025

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 882/189/2023, de 15 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-3-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR ALEJANDRO MORALES AROS, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

CASO A-3-2024 (Ord. IF/N° 7795, de 14 de marzo de 2024):

2.1.- Mediante el reclamo N° 4092205, de fecha 29 de diciembre de 2023, el/la Sr./Sra. P. R. VILLEGAS V. alega, en resumen, que fue afiliado a Isapre Nueva Masvida sin su consentimiento, agregando, que se percató de dicha situación por una diferencia que le fue descontada de su sueldo. Señala, que desde que ingresó a su actual trabajo (Nestlé Chile S.A.), en agosto de 2023, le pagaron las cotizaciones en FONASA, y que en ningún momento firmó contrato con la mencionada Isapre.

2.2.- La/el reclamante adjunta a su presentación:

a) Certificado de cotizaciones emitido por FONASA, correspondiente al período comprendido entre los meses de diciembre de 2021 y diciembre de 2023, en que se registra que el pago de sus cotizaciones de agosto a noviembre de 2023, las efectuó la empresa Nestlé Chile S.A., Rut: 90.703.000-8.

b) Liquidación de sueldo, correspondiente al mes de diciembre de 2023, emitida por la empresa Nestlé Chile S.A., en la que se indica que el reclamante se desempeña en el cargo de "Auxiliar Reparto P/F".

2.3.- A fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA, la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de afiliación a la Isapre del reclamante, suscrito con fecha 16 de noviembre de 2023, en el que se informa que el domicilio de este corresponde a "[REDACTED] - [REDACTED]", que su correo electrónico es "[REDACTED]", que su celular termina en los dígitos "7456", que su renta imponible es de "\$735.772", que su empleador es la empresa "Nestlé Chile S.A.", y en el que además consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. HÉCTOR ALEJANDRO MORALES AROS.

b) Correos electrónicos remitidos a la casilla electrónica "[REDACTED]", informando al cotizante el inicio y avance de las distintas etapas del proceso de afiliación.

c) Liquidaciones de sueldo ingresadas por el agente de ventas a la Isapre, con el objeto de acreditar el vínculo laboral y renta imponible de la persona afiliada, emitidas por la empresa

Nestlé Chile S.A., correspondiente a los meses de septiembre y octubre de 2023, y en las que se indica que dicha persona desempeña el cargo de "Auxiliar P/F", consignándose como renta imponible la suma de \$688.599 y \$782.946, respectivamente.

d) Copia del contrato de trabajo celebrado entre la empresa Nestlé Chile S.A. y el afiliado, de fecha 1 de noviembre de 2023, en el que se indica que el domicilio de este corresponde a [REDACTED]

2.4.- Por su parte, y también con el objeto de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la empresa registrada en el FUN como empleadora del afiliado, esto es Nestlé Chile S.A., la que informó que los datos aportados por este para la confección de su contrato de trabajo, y que la empresa mantiene en relación con dicha persona, son los siguientes:

- Dirección: [REDACTED]
- Correo electrónico: [REDACTED]
- N° de Teléfono terminado en los dígitos: "7380"

Al respecto, cabe dejar constancia que los referidos datos coinciden exactamente con aquellos registrados por el/la Sr./Sra. Villegas en su reclamo, sin embargo, difieren de aquellos consignados en el FUN de afiliación a la Isapre.

Además, Nestlé Chile S.A. acompañó liquidación de sueldo del afiliado, correspondiente al mes de octubre de 2023, la que, a diferencia de aquellas ingresadas por el agente de ventas a la Isapre para acreditar el vínculo laboral y renta del afiliado, señala que este desempeña el cargo de "Auxiliar Reparto P/F".

2.5.- Los referidos antecedentes dan cuenta de la suscripción de un contrato de salud, sobre la base de información falsa o simulada.

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 de P. R. VILLEGAS V., 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 P. R. VILLEGAS V., 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 P. R. VILLEGAS V., 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 20 de marzo de 2024.

4. Que, en sus descargos el agente de ventas señala que en una entrevista sostenida con el reclamante en la fábrica Nestlé, empresa que visita semanalmente, fue este último quien gestionó y le aportó todos los antecedentes para el proceso de afiliación a la Isapre, los cuales son totalmente personales, y que solo él puede entregar, tales como, su dirección, cédula de identidad, certificado de cotizaciones de AFP, liquidaciones de sueldo y contrato de trabajo, documentos estos últimos, que el empleador entrega de manera encriptada y que sólo el trabajador puede bajar con la clave que solo él conoce. Añade, que la renta que se registra en el FUN corresponde al promedio obtenido de las liquidaciones de septiembre y octubre de 2023, ya que en ese momento eran las 2 únicas liquidaciones con 30 días trabajados, agregando, que dicho cálculo es un ejercicio que efectúa de acuerdo a las órdenes y políticas de la Isapre, siendo la única fórmula permitida por ellos.

Indica, que todos los cotizantes que inician un proceso de afiliación, deben acceder al link que le llega a su correo electrónico, ingresando con su clave única a efectos de validar su identidad y confeccionar la declaración de salud, dato que es íntimamente personal y que al igual que todos los otros antecedentes aportados, sólo él conoce.

Por otra parte, y en relación al correo electrónico con el que se realizó el proceso de afiliación, señala que el afiliado puede tener al igual que mucha gente, más de un correo, y no única y obligatoriamente el que registra en su contrato de trabajo.

Conforme a lo expuesto, estima que el afiliado presentó reclamo para poder anular su contrato con la Isapre, debido a su descontento por no poder financiar con su 7% el precio del plan, y también, por no haber obtenido respuesta satisfactoria e inmediata en el Call Center de la Isapre, agregando, que cuando señala que no firmó ningún contrato, es porque en el proceso no se usan papeles firmados de ningún tipo, ya que todo es digitalizado y firmado con clave única.

Añade, que en sus 21 años de desempeño como agente de ventas de isapre, es la primera vez que le ocurre una situación de este tipo.

Adjunta a sus descargos, los antecedentes que le habría aportado el cotizante para cursar la afiliación, entre los cuales, se encuentran 3 liquidaciones de sueldo, emitidas por la empresa Nestlé Chile S.A., correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2023.

5. Que, previo al análisis de los referidos descargos, y de acuerdo a lo sostenido en estos por el agente de ventas, en cuanto a que *" todos los cotizantes que inician un proceso de afiliación, deben acceder al link que le llega a su correo electrónico, ingresando con su clave única a efectos de validar su identidad y confeccionar la declaración de salud "*, se procedió a revisar el expediente del juicio arbitral al que dio lugar el reclamo del cotizante, Rol: 4092205-2023, en donde consta la contestación de la Isapre Nueva Masvida al reclamo, en la que señala en lo atinente:

"Al revisar los documentos contractuales que obran en nuestro poder de manera exhaustiva, es posible observar que la venta se realizó en forma electrónica, es decir, los documentos no se firmaron de puño y letra, la firma se reemplazó por una firma digital, ésta se plasma a través de una clave enviada a su correo electrónico, junto con un SMS. El Sr. Villegas recibe una invitación al correo electrónico [REDACTED] y la clave para iniciar el proceso, junto con un SMS (Mensaje de texto) al celular N° [REDACTED]. Luego se hace un proceso robusto de verificación de identidad que en este caso fue con Cedula de identidad + Número de documento + 3 Preguntas de Equifax/Previred, cuyas respuestas solo conoce el postulante. Acto seguido se envió una clave segura (mencionar que esta clave es secreta y totalmente ignorada para cualquier otro usuario al igual que los demás correos enviados, sólo la puede visualizar el receptor del mail); esta clave es la misma que se utiliza para la firma de los documentos como la declaración de salud".

6. Que, habiéndose puesto en conocimiento del agente de ventas la mencionada contestación de la Isapre, este solicita tener por corregidos sus descargos, en el sentido de señalar que efectivamente la verificación de la identidad del afiliado se realizó con cédula + N° de documento y + 3 preguntas Equifax/Previred, agregando, que su confusión se debió a que hoy en día la validación de la identidad se efectúa con clave única.

7. Que, analizados los descargos y antecedentes del proceso, cabe señalar en primer término que si bien efectivamente se encuentra dentro de lo posible que el cotizante pueda mantener más una casilla electrónica y un celular para su uso personal, tampoco puede obviarse el hecho que en un período acotado de tiempo, comprendido el 1 de noviembre de 2023 (fecha de celebración del contrato de trabajo entre el reclamante y su empleador) y el 29 de diciembre de 2023 (fecha de presentación del reclamo ante esta Superintendencia) el afiliado tuvo un comportamiento uniforme en cuanto a la utilización del correo electrónico [REDACTED] y del teléfono [REDACTED], el que sólo se vio alterado por el uso de la casilla [REDACTED] y del celular [REDACTED]", que coincidentemente corresponden a los antecedentes en base a los cuales se llevó a efecto la afiliación cuestionada.

8. Que, sin perjuicio de lo anterior, a juicio de esta Intendencia no existen antecedentes suficientes que permitan presumir o tener por acreditado que el ejecutivo de ventas haya ingresado a tramitación de la Isapre, un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, y por lo tanto, aplicar a este la sanción más gravosa que prevé la normativa, consistente en la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas que mantiene esta Superintendencia.

9. Que no obstante lo anterior, se estima por otra parte, que sí existen antecedentes suficientes para tener por comprobada la falta de diligencia por parte del agente de ventas durante el proceso suscripción del contrato de salud del reclamante, que redundó en la entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los datos e información de la persona afiliada.

10. Que, en efecto, habiendo constado el domicilio del futuro afiliado en el contrato de

trabajo ingresado por el agente de ventas para acreditar el vínculo laboral y la renta imponible de este, el hecho que se hubiera registrado en el FUN de afiliación un domicilio diferente, que por lo demás es inexistente, según información obtenida en búsqueda por Google Maps, demuestra una falta de diligencia del ejecutivo, que redundó en entrega de información errónea a la Isapre, al no chequear la información que tenía disponible.

11. Qué, asimismo, también ha quedado en evidencia que la suscripción del contrato de salud del reclamante, se realizó sobre la base de un antecedente falso, como lo es la liquidación de sueldo ingresada a la Isapre, a la época de afiliación de dicha persona, la que, si bien y según los dichos del ejecutivo responsable fue aportada por el mismo cotizante en una reunión sostenida de manera presencial, no concuerda con el hecho de que en sus descargos, el agente de ventas haya acompañado las liquidaciones auténticas.

12. 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

13. 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.

14. 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 8 UTM.

15. 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. HÉCTOR ALEJANDRO MORALES AROS, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 8 UTM (ocho 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 partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

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 **acreditapagomultaIF@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-3-2024), 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 encuentra habilitado el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a dar de baja el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la sanción de cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. HÉCTOR ALEJANDRO MORALES AROS
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. P. R. VILLEGAS V. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-3-2024