

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 745

Santiago, 27-01-2025

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 882/182/2023, 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-123-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANGÉLICA TAMARA SEPÚLVEDA VIDAL, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-123-2023 (Ord. IF/N° 22.026, de 7 de agosto de 2024):

2.1.- Con fecha 6 de septiembre de 2022 R. E. PINO V. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., situación que le ha impedido a ella y a su hijo hacer usos de sus beneficios del FONASA.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de liquidaciones de sueldo de febrero a julio de 2022, emitidas por su empleadora TRANSPORTES LOGÍSTICOS TIANEL SPA, RUT N°76.002.538-0.

b) Copia de contrato de trabajo celebrado con fecha 30 de marzo de 2020, entre la empresa TRANSPORTES LOGÍSTICOS TIANEL SPA, RUT N°76.002.538-0, domiciliada en Av. Américo Vespucio N°1851, comuna de Renca y en el que además se consigna el domicilio de la persona reclamante en la comuna de Pudahuel.

2.3.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constató que en éste la Isapre se allanó el reclamo de la persona cotizante, principalmente en atención que ésta comprobó que su empleadora no correspondía a la informada en el FUN de suscripción.

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, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de R. E. PINO V., de 19 de febrero de 2022, en que aparece que su empleadora sería C. MON. INDUSTRIALES ECHEVERRÍA I. NEXXO, RUT N°76.229.971-2, su renta imponible \$1.854.500 y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. T. SEPÚLVEDA V. Además, en este FUN se informa como domicilio de la persona afiliada, [REDACTED]

b) Copia de liquidación de sueldo de ENERO de 2022, ingresada como antecedente de renta para la afiliación de la persona cotizante, que aparece emitida por CONSORCIO DE MONTAJE INDUSTRIAL ECHEVERRÍA IZQUIERDO, RUT N°76.229.971-2 y en que aparece un total imponible de \$1.854.500.

2.5.- 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 ENERO de 2022 ingresada como antecedente para la afiliación de la/del reclamante, así como la información del domicilio de la persona afiliada registrada en dicho FUN, era falsa y no correspondía a la realidad, puesto que, de acuerdo con el contrato de trabajo y liquidaciones de sueldo aportadas en el reclamo, su empleadora y su renta imponible a la época de la afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. eran otras, y su domicilio estaba ubicado en la ciudad de Santiago y no en Concepción, como se consigna en el FUN.

2.6.- Por tanto, los señalados antecedentes comprobaban la entrega de información falsa o errónea a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en cuanto al domicilio, 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.

2.7.- En relación con lo anterior, se hizo presente que, en otro procedimiento administrativo sancionatorio (A-100-2022), que involucró a otra persona cotizante y otra/o agente de ventas, también se constató la utilización de la información de CONSORCIO DE MONTAJE INDUSTRIAL ECHEVERRÍA IZQUIERDO, RUT N°76.229.971-2, en una afiliación irregular.

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. E. PINO 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 R. E. PINO 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 sin contar con el debido consentimiento de R. E. PINO 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, mediante presentación de 23 de agosto de 2024 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que este Organismo de Control infringe el principio de debido proceso, al restringir, limitar y coartar su derecho a defensa, al omitir antecedentes base de los fundamentos de los cargos que se formulan, en el sentido de no dar a conocer el expediente íntegro y completo de este procedimiento sancionatorio, ocultando y/u omitiendo antecedentes que habrían servido de base para la formulación de cargos.

En efecto, aduce que no se ha transparentado, informado y puesto en conocimiento de la/del agente de ventas los antecedentes remitidos por la Isapre en sus respuestas de 3 de noviembre de 2023 y de 14 de mayo de 2024, por lo que se está en presencia de un proceso y procedimiento parcial, sesgado e infraccional, en que se viola principios procesales y la garantía máxima del debido proceso y justa defensa.

Como segunda alegación, sostiene que no existe una prueba y fundamento objetivo, material, imparcial y verosímil que acredite los cargos formulados en su contra, puesto que los antecedentes que los sustentan corresponden a meras suposiciones basadas únicamente en los dichos de la parte reclamante, que acompaña para sustentar su declaración, liquidaciones de sueldo y un contrato de trabajo.

Agrega que los dichos de la persona reclamante en caso alguno acreditan los cargos formulados y que el hecho que ésta haya desconocido el empleador consignado en el contrato de salud, así como sus datos de contacto (correo electrónico y teléfono), de ninguna manera comprueban lo declarado por ella.

Sostiene que fue la propia persona afiliada quien proporcionó sus datos de contacto (correo electrónico, teléfono y domicilio), sin que la/el agente de ventas tenga injerencia o responsabilidad en ello, puesto que es un acto que no está en la esfera de control o fiscalización de la/del agente de ventas, quien no puede certificar su autenticidad, toda vez que la labor de la/del agente de ventas se circunscribe a recibir los antecedentes que le proporciona la persona afiliada y la única verificación material que puede efectuar es la de la identidad de la persona a través de su cédula de identidad. La/el agente de ventas carece

de las facultades, así como de las herramientas que le permitan verificar los datos de contacto y el empleador de la persona afiliada, dato este último que se satisface con la entrega de la liquidación de remuneraciones, como ocurrió en este caso.

Por tanto, sostiene que la/el agente de ventas cumplió su labor de manera diligente, responsable y con estricto apego a la normativa vigente y al procedimiento de suscripción electrónica VEA regulado por la Isapre, agregando que no se encuentra controvertido que la suscripción del contrato de salud cumplió sin reparos con el visado de la Isapre y se perfeccionó.

Señala que se certificó y verificó la identidad de la persona afiliada a través de su cédula de identidad, por lo que asevera que, de no haber mediado el consentimiento y aceptación de ésta en afiliarse, la Isapre no tendría en su poder copia de la cédula de identidad de la persona afiliada.

Hace presente que la persona afiliada dedujo reclamo ante la Isapre con fecha 5 de agosto de 2022, aproximadamente 6 meses después de haberse afiliado a esta Isapre, conjuntamente con su pareja, P. MENESES O., quien también dedujo reclamo ante la Isapre el 6 de septiembre de 2022, el mismo día que la persona afiliada interpuso reclamo ante esta Superintendencia.

Expone que la persona afiliada y P. MENESES O. se presentaron ante la/el agente de ventas como pareja, manifestando su interés y aceptación de afiliarse a la Isapre, suscribiendo ambas contrato de salud con fecha 19 de febrero de 2022, indicando el mismo domicilio y empleador.

Indica que le llama la atención que este Organismo de Control formule cargos en su contra 2 años después de haberse impetrado el reclamo de la persona afiliada y luego de que la/el agente de ventas interpuso una demanda en contra de la Isapre de tutela laboral con ocasión de su despido, en relación con la afiliación de la reclamante y de su pareja P. MENESES O., que concluyó con una conciliación entre las partes.

Argumenta que el contrato de salud observado corresponde a una suscripción electrónica, en la cual la persona afiliada posee pleno y cabal conocimiento de todos y cada uno de los documentos que suscribe, puesto que estos documentos son firmados electrónicamente mediante un proceso extenso que no se realiza simultáneamente, sino que, a través de varios actos consecutivos en un período de tiempo, dado que cada documento es firmado electrónicamente uno por uno.

Conforme a ello, argumenta que resulta inverosímil y contrario a la lógica que la persona afiliada alegue ignorancia o falta de conocimiento respecto de los documentos suscritos, puesto que éstos son vistos íntegramente por ésta durante el proceso de suscripción, y, además, resulta inverosímil y absolutamente falso que se formule cargos en su contra en base a los dichos de la propia persona afiliada, toda vez que el hecho que desconozca parte del contenido de sus datos, no acredita que no le hayan pertenecido, que no hayan sido utilizados por ésta y menos que no hayan sido proporcionados por ésta.

Asevera que el objetivo del reclamo de la persona afiliada era obtener su desafiliación, esto es, desahuciar o poner término al contrato de salud celebrado, y reitera que fue la persona afiliada quien proporcionó la información y antecedentes.

Señala que la existencia de la liquidación de remuneraciones de enero de 2022, da cuenta que fue remitida en forma remota. Además, ésta fue autorizada por la Isapre como documento para acreditar la renta de la persona afiliada.

Reitera que existen vicios en el procedimiento sancionatorio, que transgreden el principio de publicidad y transparencia de los actos administrativos, por cuanto este Organismo de Control privó a la/al agente de ventas de conocer en forma íntegra el expediente sancionatorio A-123-2023.

Reitera que los cargos formulados en su contra no poseen fundamento o antecedente alguno que acredite en forma veraz, lógica, razonable, certera y "fuera de toda duda razonable" los cargos que se le imputan y que se basan en los meros dichos de la persona afiliada.

Alega que no se ha logrado acreditar que el actuar de la/del agente de ventas haya sido infraccional y, por el contrario, no se ha desacreditado que haya sido la propia persona afiliada la que por propia voluntad entregó una liquidación de remuneraciones falsa.

Argumenta que, conforme al Capítulo I, Títulos I y II, del Compendio de Procedimientos, la función que debía cumplir la/el agente de ventas, era verificar la identidad de la persona

afiliada, lo que se efectuó a través de la copia de la cédula de identidad que se adjuntó al contrato de salud, y verificar la renta o remuneración imponible de la persona afiliada, lo que se cumplió con la liquidación de remuneraciones proporcionada por la persona afiliada.

Arguye que no resulta sensato creer que la/el agente de ventas de manera intencional haya afiliado sin su consentimiento a dos personas el mismo día, con los mismos datos de contacto y empleador, para obtener comisiones inferiores a \$100.000 por cada contrato de salud, a sabiendas que todas las isapres auditan los contratos de salud, y que no resulta verosímil que haya podido obtener la copia de sus cédulas de identidad, sin que haya sido la propia persona titular quien se la proporcionó a la/al agente de ventas.

Sostiene que para habérsele imputado las irregularidades que se le reprocha, se debió haber acreditado su real y efectiva participación, la efectiva realización de los actos que se le reprochan y el incumplimiento grave de sus obligaciones por medio de un actuar directo, objetivo, material e inequívoco, nada de lo cual ha sido acreditado en este caso.

Sostiene que esta Superintendencia durante años promovió la eliminación de las suscripciones en papel, para prevenir que situaciones como las observadas se produjeran, pero que fue la pandemia la que consiguió que la mayor parte de la venta pasara a suscripción electrónica remota. Sin embargo, ante cualquier reclamo por parte de las personas afiliadas, se responsabiliza al/al agente de ventas, con el sólo mérito de los dichos de la persona y sin que medie investigación alguna, como en este caso.

Cita los artículos 2° y 3° inc. 1° de la Ley N°19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma, y aduce se transgrede la ley y la normativa al desconocer la validez del acto celebrado e imputarle cargos que no guardan relación con hechos que sean de su injerencia o responsabilidad.

Asevera que la decisión de este Organismo de Control se contrapone a lo dispuesto en el Título II, punto N°2, de la Circular IF/N°279, de 30 de diciembre de 2016, que "Imparte Instrucciones sobre la Suscripción de Contratos de Salud Electrónica con Huella Digital", norma que cita al efecto.

Reitera que los cargos formulados en su contra carecen de sustento objetivo, certero y fundante que acredite su responsabilidad directa, y señala que no existe ningún elemento del tipo que configure su participación, actuar o responsabilidad objetiva y material en los hechos que se le imputan como infracciones.

Reitera que se le imputan cargos sin mediar investigación alguna y sólo ponderando lo declarado por la reclamante.

Reitera que los cargos formulados corresponden a infracciones que no han sido acreditadas y que son absolutamente infundadas.

Señala que yerra este Organismo al concluir que la agente de ventas sometió a consideración de la Isapre una liquidación falsa o adulterada, puesto que no ha sido capacitada para inferir o distinguir qué documentos son falsos o no, traspasándole a la agente de ventas una responsabilidad que no le compete y que tampoco está en la esfera de sus atribuciones, ya que ésta se remite a acompañar lo que la persona afiliada le proporciona.

La formulación de cargos es sesgada, parcial e infundada, pues no guarda relación con los hechos reales y efectivos, y especialmente lo que la prueba objetiva y material del proceso logró acreditar, que corresponde a lo contrario de las conclusiones arribadas.

Asevera que yerra este Organismo en su análisis al imputarle cargos que no han sido acreditados y que no se han fundado en antecedentes de hecho y consideraciones de derecho, por lo que su decisión no ha sido fundada y se contrapone en forma arbitraria e ilegal a lo dispuesto en el Título II, punto N°2, de la Circular IF/N°279, de 30 de diciembre de 2016, que "Imparte Instrucciones sobre la Suscripción de Contratos de Salud Electrónica con Huella Digital", norma que cita nuevamente.

De acuerdo con lo anterior, alega que resulta inverosímil que este Organismo formule cargos en su contra por supuestas infracciones que no han sido efectivas, que la agente de ventas no ha desplegado, vulnerándola arbitrariamente y atribuyéndole faltas inexistentes, falsas o improcedentes, por el solo hecho de haber efectuado cabal e íntegramente su trabajo, y a la vez, sometiéndola a un procedimiento sancionatorio indebido e injustificado, por el sólo hecho de cumplir en forma fiel e irrestricta lo que mandata la normativa que ha citado.

Aduce que este Organismo de Control yerra en el acto administrativo adoptado por

aplicación incorrecta de las normas y transgresión a las disposiciones de los artículos 5 y 6 de la Carta Fundamental, 10 y 11 de la Ley N°19.880, a raíz que en forma artificiosa e infundada resuelve formular cargos en su contra en ausencia total de fundamentos y antecedentes efectivos. Cita los artículos 10 y 11 de la Ley N°19.880, que se refieren a los principios de contradictoriedad e imparcialidad, y el artículo 41 de la misma, que se refiere al contenido de la resolución final.

Afirma que en los hechos el contrato de salud en cuestión fue suscrito electrónicamente con fecha 19 de febrero de 2022, cumpliendo cada una de las medidas de seguridad y filtros establecidos por los sistemas de la Isapre, en cumplimiento irrestricto a la normativa y a la citada Circular IF/N°279, de 30 de diciembre de 2016, por lo que no existe vicio ni infracción alguna en la contratación del plan de salud, y la afiliación se encuentra válida y legalmente perfeccionada.

En consecuencia, señala que: a) los hechos y cargos que se le imputan no son efectivos ni ciertos, los cuales refuta y controvierte en todas sus partes; b) los hechos denunciados son falsos, no siendo efectivo que la/el agente de ventas haya incurrido en las irregularidades que reclama ni que haya adulterado los antecedentes que se le entregaron para la afiliación y acreditación de la renta de la reclamante; c) la/el agente de ventas siempre ha desempeñado su labor y funciones en forma íntegra, cabal, eficiente, responsable y diligentemente, con apego irrestricto a la normativa que establece este Organismo y las disposiciones que le imponía su empleador, y especialmente en cumplimiento fiel de lo establecido en la Circular IF/N°279, del 30 de diciembre de 2016; d) no es efectivo que haya incurrido en falta de diligencia en el proceso suscripción del contrato de salud en cuestión; e) no es efectivo que la/el agente de ventas haya entregado información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, y f) no es efectiva la falta de consentimiento por parte de la persona afiliada.

Solicita se oficie a: a) La empresa ENTEL PCS, para que informe y remita registro y tráfico de llamadas y de mensajería del número correspondiente a la agente de ventas, respecto del período enero de 2022 a agosto de 2022, y b) la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., para que remita documentación completa del contrato de salud de la persona afiliada, y registro histórico de certificados de firma electrónica.

Por tanto, en mérito de lo expuesto solicita tener por deducidos descargos dentro plazo y se le absuelva de los cargos formulados. En subsidio, solicita se reconsidere y/o modifique los cargos formulados, desestimándolos en todo o parte. En subsidio, solicita se deje sin efecto los actos administrativos adoptados y resueltos por esta Intendencia en orden a recalificar la formulación de cargos, se invalide parcial o totalmente los actos administrativos adoptados en orden a recabar más antecedentes, se efectúen las diligencias debidas, se investigue y se proceda a fiscalizar el caso de marras en forma efectiva, objetiva y real. Junto con ello, solicita se decreten las diligencias y actuaciones solicitadas, y se dispongan las medidas para mejor resolver pedidas. Asimismo, se acceda a los medios probatorios solicitados. Solicita se deje sin efecto la formulación de cargos, recalificando los mismos en todo o parte, o bien, desestimarlos, hasta que se acredite en forma fehaciente, veraz y lógica los hechos denunciados y la participación efectiva y objetiva de esta/e agente de ventas, y las medidas de calificación y valoración prevista por este órgano para el caso concreto, conforme al pluralismo jurídico. En subsidio de todo lo pedido, solicita se le absuelva de todos los cargos formulados, teniendo en especial consideración el mérito del proceso, capacidad y calidad de esta/e agente de ventas, grado de subordinación, efectiva participación, y de conformidad al pluralismo jurídico, e intachable y diligente actuar con la que ha obrado en el desempeño de sus labores como agente de ventas.

4. Que, con posterioridad a los descargos, este Organismo de Control, mediante Oficio Ordinario de 22 de noviembre de 2024:

a) Informó a la/al agente de ventas que no se accedería al oficio que solicitó en sus descargos respecto de la empresa ENTEL PCS toda vez que, sin perjuicio que este Organismo de Control carece de atribuciones para exigir información a personas o entidades no fiscalizadas por esta Superintendencia, el número de teléfono celular por el que solicitaba información correspondía a la/al agente de ventas, por lo que era éste/ésta, en su calidad de titular de dicho número, quien podía requerir y aportar dichos antecedentes.

b) Informó a la/al agente de ventas que tampoco se accedería al oficio que pedía en sus descargos respecto de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., puesto que los antecedentes que solicitaba (documentación completa del contrato de salud de la persona afiliada, y registro histórico de certificados de firma electrónica) ya habían sido requeridos y enviados por la Isapre a este Organismo de Control.

c) Remitió a la/al agente de ventas copia de toda la documentación requerida y aportada en la etapa de investigación por la Isapre, para que la/el agente de ventas

efectuara las observaciones que estimara pertinentes.

d) Requirió a la/al agente de ventas copia de correos electrónicos, capturas de pantalla de "WhatsApp" o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diera cuenta de las conversaciones que sostuvo con la/el Sra./Sr. R. E. PINO V. durante las etapas de negociación y suscripción del contrato de salud con la Isapre.

5. Que, a través de presentación de 27 de noviembre de 2024, la/el agente de ventas:

a) Señala que no puede exigir el registro de sus llamadas y mensajería a la empresa ENTEL PCS, porque ésta indica que los registros se almacenan por un tiempo limitado y que no se encuentran disponibles para el público o clientes en general.

b) Aduce que no resulta verosímil que este Organismo de Control no goce de facultades para requerir dicha información, en circunstancias que sí cuenta con potestad para requerir pericias a la PDI.

c) Alega que la Isapre no dio cumplimiento íntegro y completo a lo ordenado por este Organismo de Control, puesto que no consta que haya acompañado la cédula de identidad de la persona afiliada ni tampoco las comunicaciones a través del correo electrónico corporativo intercambiadas entre la/el agente de ventas y la persona afiliada.

d) Respecto del requerimiento de antecedentes que dieran cuenta de las conversaciones que sostuvo con la persona afiliada durante las etapas de negociación y suscripción del contrato de salud, la/el agente de ventas asevera que no cuenta con registro de ello puesto que no tiene el aparato telefónico que poseía en esa época (para acreditarlo señala que acompaña factura de compra de teléfono celular en dicha época) y que tampoco tiene acceso al correo electrónico corporativo que utilizaba para comunicarse con sus clientes y personas afiliadas.

e) Reitera alegaciones efectuadas en sus descargos, y acompaña copia de comprobantes de compra de equipo de telefonía celular, de 8 de julio de 2022.

6. Que, este Organismo de Control, por medio de Oficio Ordinario de 9 de diciembre de 2024:

a) Hizo presente a la/al agente de ventas que ni ésta/éste en sus descargos ni este Organismo de Control en la etapa de investigación, habían requerido que la Isapre aportara comunicaciones que eventualmente haya sostenido la/el agente de ventas con la persona afiliada por medio del correo corporativo o institucional que mantenía en la Isapre.

b) Informó a la/al agente de ventas que la cédula de identidad de la persona afiliada, sí fue requerida por este Organismo de Control y aportada por la Isapre a través de presentación de 14 de mayo de 2024.

c) Remitió a la/al agente de ventas copia de dicho antecedente para que efectuara las observaciones que estimara pertinentes.

7. Que, por último, a través de presentación de 12 de diciembre de 2024 la/el agente de ventas señala que expone su versión de los hechos, reiterando en lo sustantivo hechos ya expuestos en sus descargos y en su presentación de 27 de noviembre de 2024.

8. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que no es efectivo que se haya vulnerado el principio de debido proceso, ni el derecho a defensa de la/del agente de ventas, ni los principios de publicidad y transparencia de los actos administrativos, puesto que las únicas evidencias en que se sustentaron los cargos formulados a la/al agente de ventas fueron las descritas en el cuerpo del oficio de cargos, y copia de dichas evidencias fueron enviadas y puestas en conocimiento de la/del agente de ventas junto con la notificación del oficio de cargos.

9. Que, sobre el particular cabe precisar que la alusión que se hizo en el ANT. 3) del oficio de cargos a "*Respuestas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. de 3 de noviembre de 2023 y de 14 de mayo de 2024, que adjuntan antecedentes solicitados*", es sólo una referencia a la fuente desde la cual se obtuvieron las evidencias descritas en el punto 4 del cuerpo del oficio de cargos, a saber, copia del FUN de suscripción electrónica de la persona cotizante y copia de la liquidación de sueldo ingresada como antecedente de renta para la afiliación de esta persona.

10. Que, en relación con lo anterior es necesario aclarar que el debido proceso y el derecho a defensa de la/del agente de ventas fueron correcta y adecuadamente resguardados en este caso, al describirse de manera clara, precisa e inequívoca en el oficio

de cargos, cuáles fueron las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos; al remitírsele copia íntegra de dichas evidencias para que pudiese refutarlas o hacer las observaciones que estimara pertinentes, y al informársele expresamente en el oficio de cargos que *"dispone de un plazo de diez días hábiles (para estos efectos, son inhábiles los sábados, domingos y festivos), contado desde la notificación del presente Oficio, 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 "*.

11. Que, sin perjuicio de lo anterior y a mayor abundamiento, se hace presente que, con posterioridad a la formulación de los cargos, con ocasión de las solicitudes de oficios y observaciones de la/del agente de ventas, se puso en su conocimiento, mediante los Oficios Ordinarios IF/N°36.790, de 22 de noviembre de 2024 e IF/N°40.651, de 9 de diciembre de 2024, la totalidad de los documentos que fueron aportados por la Isapre en la etapa de investigación.

12. Que, en cuanto a las alegaciones de la/del agente de ventas relativas a la supuesta falta de fundamento de los cargos formulados, cabe señalar que éstos no se fundaron en los meros dichos de la persona reclamante, sino que se basaron en el análisis de la documentación acompañada por ésta en su reclamo (copia de liquidaciones de sueldo y de contrato de trabajo), documentación que no fue impugnada por falsedad o falta de integridad por parte de la/del agente de ventas y que comprueba que la información relativa a la empleadora y a la renta imponible consignada en el FUN y en la liquidación de sueldo ingresada como antecedente para la afiliación de la/del reclamante, así como la información del domicilio de ésta registrada en dicho FUN, es falsa y no corresponde a la realidad. Además, dicha conclusión se vio reforzada por el hecho que, tal como se indicó en el oficio de cargos, en otro procedimiento administrativo sancionatorio se constató una afiliación irregular en la que se había utilizado el mismo falso empleador que el que se utilizó en este caso.

13. Que, asimismo, en relación con la supuesta falta de fundamento de los cargos, cabe desestimar la invocación que se hace en los descargos al estándar de prueba o convicción de *"más allá de toda duda razonable "*, puesto que éste está expresamente previsto en nuestro ordenamiento jurídico en el artículo 340 del Código Procesal Penal, en relación con los "delitos" y no respecto de las faltas administrativas.

14. Que, si bien la Contraloría General de la República ha señalado que los principios del derecho penal son aplicables al derecho administrativo sancionador, ello no implica que sea aquél el estándar de prueba o convicción aplicable en materia infraccional.

15. Que, en este orden de ideas, parte de la dogmática nacional ha señalado que el estándar probatorio o de convicción aplicable a las infracciones administrativas es el estándar civil de "prueba preponderante", y según otra parte de la doctrina, estaría en un punto intermedio entre el estándar civil de "prueba preponderante" y el penal de "convicción más allá de toda duda razonable", y correspondería más o menos al estándar intermedio norteamericano de "evidencia clara y convincente". Pero en todo caso, hay acuerdo en que en materia administrativa sancionatoria el estándar probatorio es menos exigente que el del derecho penal.

16. Que, así las cosas, las evidencias aportadas por la persona reclamante y las demás recabadas durante la etapa de investigación, a las que se hizo referencia en el oficio de cargos, permitieron concluir a este Organismo de Control que la información relativa a la empleadora y a la renta imponible consignada en el FUN y en la liquidación de sueldo ingresada como antecedente para la afiliación de la/del reclamante, así como la información del domicilio de la persona afiliada registrada en dicho FUN, era falsa y no correspondía a la realidad. Por tanto, el análisis de las referidas evidencias permitió comprobar la entrega de información falsa o errónea a la Isapre en cuanto al domicilio, empleadora y renta imponible de la persona afiliada, y, además, hizo verosímil lo alegado por la persona cotizante en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento.

17. Que, por el contrario, la/el agente de ventas no aportó en sus descargos ningún antecedente que desvirtúe el mérito de las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos, y sólo en su presentación de 27 de noviembre de 2024 acompañó copia de comprobantes de compra de equipo de telefonía celular, de 8 de julio de 2022, con el fin de acreditar que no tiene el aparato telefónico que poseía en esa época y que, por ende, no cuenta con registro de las conversaciones que mantuvo con la persona afiliada.

18. Que, sin embargo, del solo hecho que la/el agente de ventas haya comprado un equipo celular en julio de 2022, no se puede colegir necesariamente que ya no cuenta con el equipo celular que utilizó en la época de suscripción del contrato de salud observado, ni menos se puede dar por acreditado que no cuenta con respaldo de las conversaciones vía

"WhatsApp" u otros registros de las negociaciones y/o suscripciones de contratos de salud que efectuó con anterioridad a julio de 2022.

19. Que, además, en cuanto a lo señalado por la/el agente de ventas en su presentación de 27 de noviembre de 2024, en orden a que no resulta verosímil que este Organismo de Control no goce de facultades para exigir información a la empresa ENTEL PCS, en circunstancias que sí cuenta con potestad para requerir pericias a la PDI, se hace presente que es el artículo 110 N°11 del DFL N°1, de 2005, de Salud, el que faculta a esta Superintendencia para "*requerir de los organismos del Estado los informes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones*", no existiendo ninguna norma análoga respecto de empresas o entidades privadas en general. Caso aparte es de las instituciones y establecimientos de salud privados fiscalizados por esta Superintendencia, respecto de los cuales este Organismo de Control sí cuenta con atribuciones para requerirles información.

20. Que, en lo que atañe a la copia de la cédula de identidad ingresada con la documentación contractual de la persona afiliada, es uno de los "antecedentes de afiliación" que se debe exigir a las personas postulantes, de conformidad con el numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos. Sin embargo, tratándose de una afiliación electrónica remota o a distancia, como en este caso, el mero ingreso de una fotocopia o imagen de la cédula de identidad no comprueba la identidad de la persona afiliada y menos la aceptación o consentimiento de ésta respecto del proceso de afiliación, puesto que, al no desarrollarse la negociación y la suscripción del contrato de salud en forma presencial, la/el agente de ventas no puede "*verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante*" con la cédula de identidad a la vista. Para ello la/el agente de ventas tendría que estar en presencia y frente a la persona postulante, lo que no ocurre en el caso de las suscripciones electrónicas remotas o a distancia, en las que la/el agente de ventas interactúa con la persona postulante a través llamadas telefónicas, mensajes vía "WhatsApp" u otra aplicación, y/o correos electrónicos.

21. Que, en relación con las restantes alegaciones de la/del agente de ventas, se hace presente que, de conformidad con las evidencias que fueron puestas en conocimiento de la/del agente de ventas (liquidaciones de sueldo y contrato de trabajo), si bien la persona afiliada se encontraba haciendo uso de licencia maternal a la época de su afiliación a la Isapre (así consta en las liquidaciones de sueldo), lo cierto es que su remuneración imponible era muy inferior a la consignada en el FUN de suscripción. Así, por ejemplo, en junio de 2022, mes en el que se reincorporó a sus labores y trabajó 17 días, su remuneración imponible fue de \$303.875.

22. Que, lo anterior hace inverosímil que la persona afiliada haya consentido en afiliarse a la Isapre y, además, que haya sido ella quien suministró a la/al agente de ventas la liquidación de remuneraciones falsa que fue ingresada a la Isapre, puesto que fue en virtud de este antecedente falso, en el que se consigna una remuneración imponible de \$1.854.500, que se pactó una cotización total de 5,05 UF, equivalentes a la fecha de la suscripción a \$158.663, monto que habría implicado que la/el cotizante destinara alrededor de un 30% de su remuneración imponible real al pago de cotizaciones de salud, en lugar del 7% que pagaba en el FONASA.

23. Que, es más, consta en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., que en éste se omitió la incorporación como carga o beneficiario del plan de salud al hijo de la persona afiliada, circunstancia que hace aún más inverosímil que ésta efectivamente haya aceptado suscribir dicho contrato de salud previsional en el que no se consideraba a su carga legal.

24. Que, en efecto, revisada la información que consta en los archivos maestros remitidos por las isapres a esta Superintendencia, se constata que en el período en que la persona reclamante fue afiliada a la Isapre, el padre de su hijo estaba afiliado a la Isapre BANMÉDICA S.A., sin ninguna carga legal o médica asociada a su plan de salud. Tampoco el hijo de la persona reclamante figura en ese período ni en ningún otro como carga médica de ninguna otra persona cotizante en ninguna otra Isapre.

25. Que, así las cosas, atendido que el hijo de la persona reclamante sólo podía permanecer como beneficiario del FONASA siendo carga de su madre o padre, pero como este último estaba a la sazón afiliado a una Isapre sin ninguna carga asociada, no es creíble que E. PINO V. haya suscrito un contrato de salud en el que no se consideraba a su hijo como carga o familiar beneficiario. Es sencillamente absurdo y carente de lógica que la persona afiliada hubiese aceptado cambiarse del FONASA a una Isapre sin llevarse a ésta a su carga legal.

26. Que, en cuanto al retraso de la persona cotizante en reclamar su afiliación irregular a la Isapre, ello se explica por el hecho, que se desprende de sus liquidaciones de sueldo, que la empleadora real de la persona afiliada nunca fue notificada por la Isapre de la suscripción

del contrato de salud y, por lo mismo, cuando la persona cotizante regresó de su período de licencias por maternidad, en junio de 2022, la empleadora continuó efectuando el pago de las cotizaciones de salud en el FONASA. Por tanto, recién cuando la persona cotizante fue a un prestador de salud a requerir atención para ella y/o su hija/o, fue que tomó conocimiento que ya no registraba afiliación al FONASA, sino que a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

27. Que, en otro orden de ideas, aunque se trata de una cuestión que más bien incide en la falta de diligencia de la/del agente de ventas en el desempeño de sus funciones, se hace presente que la dirección de la persona afiliada consignada en el FUN de suscripción, a saber, Arturo Prat 501, Concepción, no corresponde a un edificio residencial, sino que un edificio donde funcionan organismos públicos, como la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas del Bío Bío.

28. Que, sobre el particular, cabe señalar que dada la importancia de las funciones que desempeñan, las/los agentes de ventas no son unos meros receptores de información y antecedentes, sino que, por el contrario, en la medida de sus posibilidades, deben verificar la veracidad de los antecedentes e información que ingresan a la Isapre, independientemente de las medidas de control y revisión que a su vez las isapres deben disponer. En este sentido, con una mínima diligencia, revisando someramente la información que se encuentra disponible al público en internet, la/el agente de ventas pudo haber detectado fácilmente la falsedad de la información del domicilio que ingresó al FUN de suscripción de la persona afiliada.

29. Que, por último, revisado el RIT T-247-2023 del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, al que se refiere la/el agente de ventas tanto en sus descargos, como en sus presentaciones de 27 de noviembre y 12 de diciembre de 2024, se constata que la/el agente de ventas reconoció en su demanda laboral en contra de la Isapre, que los datos de contacto de la persona afiliada los obtuvo desde una base de datos pagada que se nutriría de las búsquedas de planes de salud que efectúan las personas usuarias. Por tanto, con mayor razón la/el agente de ventas, de manera diligente y oportuna, debió haber verificado o corroborado, en la medida de sus posibilidades, que la persona con la que se contactó en virtud de los datos que obtuvo de la referida base, efectivamente correspondía a R. E. PINO V. y que no se trataba de una tercera persona, puesto que la fuente desde la que la/el agente de ventas obtuvo los referidos datos de contacto no aseguraba ni garantizaba la autenticidad o veracidad de la información recabada.

30. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones observadas, no cabe sino desestimar sus descargos.

31. 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, 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.

32. 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.

33. 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. ANGÉLICA TAMARA SEPÚLVEDA VIDAL, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar a tramitación de ésta 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-123-2023), 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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. A. T. SEPÚLVEDA V.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. R. E. PINO V. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-123-2023