

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 706**

Santiago, **13-10-2022**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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, mediante la presentación N° 4017766 de fecha 24 de julio de 2020, el Sr. J. Rubilar C., reclamó ante esta Superintendencia solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre en la Isapre Cruz Blanca S.A., por haber sido suscrito sin su consentimiento.

Al respecto, indica nunca haber contratado los servicios de alguna Isapre, ya que presenta preexistencias y que siempre ha sido beneficiario del FONASA, además de pertenecer DIPRECA, razón por la cual no requiere los servicios de una Isapre.

Añade, que nadie lo ha contactado a su correo electrónico o telefónicamente para efectuar dicho cambio, procediendo a indicar sus datos de contacto.

3. Que, por otra parte, mediante presentación N° 4029872 de fecha 16 de septiembre de 2021, se recibió reclamo de la Sra. M. Acevedo Q., señalando que es trabajadora de la empresa Sodexo Chile SpA desde el año 2011 y que su previsión de salud siempre ha sido FONASA.

No obstante, lo anterior, señala que se percató que se le estaba haciendo un descuento de salud por parte de la Isapre Cruz Blanca S.A., por un monto seis veces mayor al habitual.

Señala, que, al revisar el Formulario Único de Notificación suscrito a su nombre, se percató que el domicilio que aparece ahí corresponde a una dirección en la que vivió hace más de seis años y que la renta indicada corresponde a seis veces su sueldo (\$1.200.000).

Por lo anterior, solicita la anulación del contrato de salud registrado a su nombre y que se investigue al agente de ventas responsable de la afiliación, por falsificación de documentos.

En su presentación acompañó copia de liquidaciones de remuneraciones emitidas por la empresa Sodexo Chile SpA, para los meses de julio y agosto de 2020, que indican una renta imponible de \$445.000 para ambos periodos.

4. Que, finalmente, mediante presentación N° 13789 de fecha 10 de noviembre de 2021, se recibió denuncia de la Isapre Cruz Blanca S.A., señalando que a partir del reclamo presentado por el Sr. J. Rubilar C., efectuó una revisión de los demás contratos realizados por usted, evidenciándose que existían otras irregularidades.

Al respecto, indica, que el contrato de salud de la Sra. L. G. Chamorro A., registra notificación rechazada por el empleador, habiendo este indicado que con la afiliada había terminado su relación laboral el 19 de octubre de 2020, sin que se registrara pago de cotizaciones y tampoco uso de beneficios.

Agrega, que se recibió reclamo del Sr. L. E. Poblete, indicando que él y sus compañeros de

trabajo, que prestan servicios como taxistas, fueron engañados por una persona llamada Rodrigo Alejandro Rubilar Herrera, quien les solicitó su cédula de identidad para un supuesto "bono covid".

Al respecto indica, que tanto el Sr. Rubilar, como los señores L. Espinoza P., G. Romero D. y A. Cornejo C., figuraban como afiliados y empleados de la empresa Manpower Servicios Integrales SpA, siendo el Sr. Juan Reinaga Mardones el responsable de esos procesos de afiliación. Añade, que, habiéndose tomado contacto con la empresa, esta informó que ninguno de los contratantes era empleado de esa empresa.

En su presentación la Isapre acompañó, además, copia Formulario Único de Notificación suscrito a nombre de la Sra. L. G. Chamorro A., Certificado de notificación de FUN y reclamo presentado por esa cotizante.

5. Que, por su parte, mediante Resolución Exenta IF/N° 21 de fecha 12 de enero de 2022, se procedió a acumular los procesos sancionatorios A-371-2020 y A-70-2021, iniciados por el reclamo N° 4029872 de 16 de septiembre de 2020 y por la denuncia N° 13789 de 10 de noviembre de 2021, al proceso A-266-2020, creado a partir del reclamo N° 4017766 de 24 de julio de 2020, esto para efectos de ser analizados y resueltos de manera conjunta.

6. Que, posteriormente, atendido que la denuncia efectuada por la Isapre Cruz Blanca S.A. no contenía la totalidad de los antecedentes relativos a los hechos denunciados, mediante Ordinario citado en el ANT. 5, se solicitó a la Isapre que complementara su denuncia y acompañara copia de los documentos contractuales de cada una de las personas cotizantes, así como, todos los antecedentes que dieran cuenta de los hechos denunciados.

Al respecto, la Isapre Cruz Blanca S.A. mediante presentación N° 6972 de fecha 27 de mayo de 2022, acompañó los antecedentes solicitados.

7. Que, así las cosas, fue posible recabar los siguientes antecedentes, respecto de cada una de las personas cotizantes:

a) Sr. J. U. Rubilar C.:

- Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150505353 de fecha 12 de junio de 2020, suscrito a nombre del Sr. J. U. Rubilar C., en el que consta que el Sr. Juan Andrés Reinaga Mardones fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

En dicho documento se indica que el cotizante no se encuentra afiliado a ninguna AFP.

- De la revisión del Sistema de Consulta de Afiliación dispuesto por la Superintendencia de Pensiones, fue posible constatar que el reclamante figura como afiliado a AFP Provida desde el año 1984.

b) Sra. M. Acevedo Q.:

- Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150505413 de fecha 14 de junio de 2020, suscrito a nombre de la cotizante, en el que consta que el Sr. Juan Andrés Reinaga Mardones fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

En dicho documento se consigna que la cotizante es afiliada a la AFP Provida y se consigna como renta imponible la suma \$1.200.000.

- Por otra parte, constan liquidaciones de remuneraciones aportadas por la cotizante, las que fueron emitidas por la empresa Sodexo Chile SpA, para los meses de julio y agosto de 2020, indicándose como monto de remuneración imponible la suma de 445.000.

- Además, consultado el Sistema de Consulta de Afiliación, dispuesto por la Superintendencia de Pensiones, fue posible constatar que la reclamante no se encuentra afiliada a ninguna AFP, información que se ve corroborada por lo señalado en las liquidaciones de remuneraciones antes referidas.

c) Sra. L. Chamorro A.:

- Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150508790 de fecha 8 de julio de 2020, suscrito a nombre de la cotizante, en el que consta que el Sr. Juan Andrés Reinaga Mardones fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

- Se aportó por la Isapre, además, Certificado de Notificación de FUN, figurando dicho documento como rechazado por la empresa Sociedad de Moda SpA, bajo la causal "Trabajador Finiquitado", indicándose como información complementaria que la cotizante

fue finiquitada el día 9 de octubre de 2019.

d) Sr. L. Espinoza P.:

- Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150504324 de fecha 3 de junio de 2020, suscrito a nombre del cotizante, en el que se consigna que Juan Andrés Reinaga Mardones fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

- Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, en el que indica que fue engañado por personas que le ofrecieron ayuda para postular a los "bonos del covid", quienes le habrían solicitado su cedula de identidad. Agrega, que después de eso apareció afiliado a la Isapre Cruz Blanca S.A., indicando que nunca ha trabajado en la empresa Manpower.

- Copia de correo electrónico de la Sra. A. Olgún T., Jefa de Remuneraciones de la Empresa Manpower Group, en el que indica que el cotizante L. H. Espinoza P. nunca ha trabajado para la empresa.

e) Sr. G. Romero D.:

- Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150504363 de fecha 3 de junio de 2020, suscrito a nombre del cotizante, en el que se consigna que Juan Andrés Reinaga Mardones fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

- Copia de correo electrónico de la Sra. A. Olgún T., Jefa de Remuneraciones de la Empresa Manpower Group, en el que indica que el cotizante G. I. Romero D. nunca ha trabajado para la empresa.

f) A. D. Cornejo C.:

- Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150506254 de fecha 21 de junio de 2020, suscrito a nombre del cotizante, en el que se consigna que Juan Andrés Reinaga Mardones fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

- Copia Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, en el que indica haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre Cruz Blanca, agregando que le pidieron su carnet de identidad, para supuestamente ayudarlo a postular a los bonos del covid-19.

- Copia de correo electrónico de la Sra. A. Olgún T., Jefa de Remuneraciones de la Empresa Manpower Group, en el que indica que el cotizante A. Cornejo C. nunca ha trabajado para la empresa.

8. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se procedió, mediante Ord. IF/N° 23641 de fecha 7 de julio de 2022, a formular al agente de ventas Juan Andrés Reinaga Mardones, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de J. Rubilar C., M. Acevedo Q., L. G. Chamorro A., L. Espinoza P., G. Romero D. y A. Cornejo C. al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea a las personas afiliadas y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de J. Rubilar C., M. Acevedo Q., L. G. Chamorro A., L. Espinoza P., G. Romero D. y A. Cornejo 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.

- Ingresar a la Isapre Cruz Blanca S.A. contratos de salud respaldados en información errónea, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, en contravención a 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.

9. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en

el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 12 de julio de 2022; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

10. Que, como diligencia adicional, se estimó procedente solicitar a la Isapre Cruz Blanca S.A., mediante Ord. IF/N° 16165 de fecha 20 de mayo de 2022, que acompañara los antecedentes presentados por el agente de ventas para acreditar la renta y el vínculo laboral de las personas cotizantes.

Al respecto, la Isapre, mediante presentación de fecha 27 de mayo de 2022, señaló que no contaba con respaldo por validación de vínculo laboral y acreditación de renta para esas afiliaciones.

11. Que, atendido lo anterior, a efectos de contar con mayores antecedentes, a través de Ord. IF/N° 34885 de fecha 13 de septiembre de 2022, se solicitó a la Isapre Cruz Blanca S.A. que informara, entre otras cosas, el medio por el cual se verificó la renta de cada cotizante y la forma en la que se calculó la renta imponible consignada en los Formularios Únicos de Notificación respectivos, acompañando copia de la información relativa a la renta de esas personas, visualizada por el agente de ventas al momento de la afiliación.

Se le solicitó, además, que informara con que controles cuenta para efectos de verificar que la información relativa renta imponible e identidad del empleador, contenida en los Formularios Únicos de Notificación fuera fidedigna, en los procesos de suscripción electrónica.

12. Que, por su parte, la Isapre, respondió a dicho requerimiento informando que ninguno de los contratos suscritos contó con validación de renta a través de sistema, indicando no contar con respaldos de las rentas ingresadas por el agente de ventas, toda vez que, las suscripciones no fueron validadas a través de PreviRed ni acreditadas con liquidaciones de sueldos.

Por otra parte, en relación a los controles que presenta para efectos de verificar la información relativa a la renta e identidad del empleador informa, que, para ventas digitales remotas, una vez validado el mail del cliente, se realiza validación de renta a través de huella en el portal de PreviRed y que, para ventas electrónicas, el cotizante debe autorizar la obtención de información mediante PreviRed.

Asimismo, acompaña documento denominado "Validación Financiera en Ventas", que indica la forma de validación de la renta y la identidad del empleador, en los procesos de afiliación de Venta Digital Remota y Venta Electrónica.

13. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer, que, de la revisión de los antecedentes disponibles en el proceso sancionatorio, ha sido posible concluir, que en cada uno de los casos mencionados en el considerando 7° precedente, se consignó en los formularios únicos de notificación información errónea respecto de las personas cotizantes, ya sea respecto de su calidad de trabajadores/as dependientes, monto de renta imponible, identidad de la empresa empleadora, calidad de afiliado/a al sistema de AFP y/o datos de carácter personal.

14. Que, en efecto, tal como ha sostenido este Organismo en otros casos similares, las personas que se desempeñan como agentes de ventas, no son meras receptoras e intermediarias de a documentación que les entregan las personas que están postulando a ser afiliadas a una Isapre, sino que, en ejercicio de sus funciones, deben velar por la observancia formal de los requisitos y antecedentes exigidos por la normativa para afiliación de una persona, y además, en la medida de sus medios y posibilidades, controlar la veracidad o autenticidad de la información y antecedentes entregados por estas.

Por lo anterior, en razón de los incumplimientos señalados en el considerando 7° precedente, que dan cuenta de un patrón de conducta o comportamiento indiciario de intencionalidad o negligencia inexcusable por parte del agente de ventas denunciado, además de falta de diligencia y cuidado en el cumplimiento de sus obligaciones, cabe establecer, que en la especie se configura efectivamente la falta correspondiente a la entrega de información errónea a las personas afiliadas y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

15. Que, sin perjuicio de tenerse por configurada la falta señalada, se considerará para la determinación de la sanción a imponer, que la Isapre, a solicitud de este Organismo, ha

informado que el procedimiento de afiliación electrónica que ha dispuesto, permite avanzar de etapa y concretar afiliaciones sin contar con la previa validación de la identidad del empleador y el monto de renta imponible.

Al efecto, consta que la Isapre Cruz Blanca S.A., visó y autorizó estas afiliaciones sin que se exigiera al agente de ventas cumplir con dichos requerimientos.

Por lo anterior, se estima que, si bien existió responsabilidad del ejecutivo de ventas en las irregularidades constatadas, se considerará lo informado por la Isapre como circunstancia para aminorar la responsabilidad administrativa éste, al existir una evidente falta de control para evitar este tipo de situaciones.

16. Que, por consiguiente, por las razones expuestas precedentemente, y de conformidad con lo establecido en el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto en la letra c) 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 de Salud, se estima que las situaciones acreditadas en el curso del procedimiento sancionatorio, constituyen un incumplimiento grave a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, ameritando imponer al Sr. Juan Andrés Reinaga Mardones, una Multa de 12 Unidades Tributarias Mensuales.

17. 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. **Juan Andrés Reinaga Mardones** RUT N° [REDACTED] una multa en beneficio fiscal equivalente a **12 UTM** (Doce unidades tributarias mensuales).

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 quince (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 aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://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](mailto: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](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de tres (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 cinco (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 Subdepto. 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-266-2020) 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Juan Andrés Reinaga Mardones.
- Sra./Sr. J. U. Rubilar C. (a título informativo)
- Sra./Sr. M. Acevedo Q. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-266-2020