

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 721**

Santiago, **16-01-2024**

**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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-172-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. FRANCISCO JAVIER VEGA URETA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASOS A-172-2023 (Ord. IF/N° 53236, de 20 de diciembre de 2023):**

Reclamo Ingreso N° 100552 de fecha 02 de septiembre de 2021.

El/la Sra./Sra. L. MORALES A. presentó reclamo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., señalando, en lo pertinente, que durante septiembre de 2021 concurrió a una sucursal de la Isapre para solicitar un reembolso, enterándose en ese momento que ella y su hijo habían sido eliminados del Plan de Salud de su marido. Hace mención que continuaba casada con el titular del Plan, y que su hijo es alumno universitario, por lo que ambos cumplen los preceptos legales para ser carga legal.

Refiere que en ese momento se enteró también que a ella y su hijo se les efectuó un Contrato de Salud Individual, en calidad de cotizantes voluntarios, de fecha de suscripción 12 de julio de 2021. Indica que ni ella ni su hijo suscribieron la documentación indicada, debido a que no trabajan y por ello no tienen ingresos para pagar cotizaciones de salud.

Solicita se deje sin efecto la eliminación de cargas legales del titular, y, por ende, se anulen los contratos de salud efectuadas de manera irregular a nombre de ellos, se sancione en caso de corresponder al ejecutivo que cursó dichos documentos sin su consentimiento.

Acompaña a su presentación, entre otros documentos, los siguientes:

- Copia de Certificado de Matrimonio entre la reclamante y el titular del Contrato de Salud, Sr. C. K., emitido con fecha 1 de septiembre de 2021.
- Copia de Certificado de Nacimiento de I. K., hijo del matrimonio, emitido con fecha 1 de septiembre de 2021.
- Certificado de alumno regular de I. K., emitido con fecha 1 de septiembre de 2021.
- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 12 de julio de 2021, de I. K., en el que consta que Sra./Sr. FRANCISCO JAVIER VEGA URETA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación. Se hace presente que en este documento se indica como correo electrónico de la persona cotizante el del padre del afiliado.
- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 12 de julio de 2021, de L. MORALES A., en el que consta que Sra./Sr. FRANCISCO JAVIER VEGA URETA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación. Se hace presente que en este documento se indica como correo electrónico de la persona cotizante el del marido de la persona afiliada.

Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 100552-2021, consta, en lo pertinente, lo siguiente:

- A fojas 11 y siguientes rola allanamiento de la Isapre a las pretensiones de la persona reclamante.

Consta en el punto 4 de su presentación, lo siguiente:

*"Que, solicitado informe a la jefa de sucursal y al ejecutivo respectivo, este último señala:*

*Don C. se comunicó conmigo consultándome porque era tan alto el valor de su plan y como lo podía bajarlo sin dejar la Isapre él y sus cargas, revise y le comenté que se debía al tipo de plan y las cargas que tenía y la única forma para bajar el monto sería cambiar de plan o no tener las cargas, pero eso no se podía hacer por ser cargas legales. El me comento que estaba en proceso de divorcio y que podía pagarles a su esposa e hijo un plan más económico y él se mantendría con el mismo plan. Según esto le presente un plan como voluntario para ellos y le indique que debían estar de acuerdo para realizar el cambio, días después me dijo que si estaban de acuerdo y como se procedía. Le explique que todo se hacía vía internet (VEA) y que la distancia no sería un problema para ellos.*

*Al iniciar el proceso Don C. me indico que por problemas de conectividad con su esposa (no se maneja en internet) y su hijo (difícil ubicarlo) debía colocar sus datos como email y teléfono para realizar el proceso y que él me daría los datos que fueran necesarios y así se hizo. Al terminar el proceso le indique a Don C. que su esposa e hijo debían firmar los documentos les envíe los mails respectivos y posteriormente me llegó la información que estaban firmados. Se cancelaron las primeras cotizaciones, me llegaron las cédulas de identidad y se firmaron los mandatos de cargo a cta.cte., esto se envió a afiliaciones y las ventas fueron aprobadas.*

*Por los antecedentes entregados por don C. y la disposición de ellos, desconocía que la Sra. L. no estaba de acuerdo con el cambio de plan y mi error fue no haberme contactado con ella y su hijo para confirmar el cambio lo que derivó en esta situación."*

La Isapre acompaña a su presentación, entre otras, lo siguiente:

- Copia de Mandato y Autorización de Servicio de Cargo Automático en Cuenta Corriente (PAC), donde se observa que el correo electrónico indicado para los antecedentes del afiliado mandante (madre e hijo) los antecedentes del cuentacorrentista es la misma.
- Copia de correos electrónicos, de fecha 19 de julio de 2021, del Sr. C. K. en que solicita copia de cédula de identidad a I. K. (hijo), y de fecha 22 de julio de 2021 en que solicita al agente de ventas que envíe correo solicitando su carnet de identidad.
- Copia de correo electrónico de fecha 26 de julio de 2021 en que el agente de ventas refiere a C. K. quien, según lo conversado, ya tiene el carnet de I. (hijo).
- A fojas 28 y siguientes rola sentencia arbitral, de fecha 30 de septiembre de 2022, que aprueba el allanamiento de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

3. Que, finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante 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 la persona afiliada 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, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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 consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección

de correo electrónica errónea y/o falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, 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.

4. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 22 de diciembre de 2023.

5. Que, mediante presentación de fecha 08 de enero de 2024, el agente de ventas presentó descargos indicando, en lo pertinente, que no tiene nuevos antecedentes que aportar, solo indicar que el FUN generado fue anulado en septiembre de 2021.

Refiere que no hubo la intención de dolo hacia la Sra. L. ni tampoco hacia su empleador, donde nunca ha recibido un llamado de atención verbal o escrito por su trabajo, ni tampoco de algún afiliado en contra de él. Indica siempre haber realizado su trabajo de manera ordenada y aplicando la normativa vigente y procedimientos de la compañía.

Menciona que su gran error fue confiar en la palabra e información proporcionada por Don C., entregándole el carnet de ambos (madre e hijo), además de correos, WhatsApp, que mantenía con la Sra. L y su hijo, antecedentes que en ningún momento le hicieron dudar que estaban de acuerdo con el cambio.

6. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos graves por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de modificación del estado de carga legal a beneficiarios de tipo voluntario respecto de la reclamante y su hijo.

En este sentido, se verificó, que el correo electrónico a través del cual se efectuó el proceso de afiliación electrónica no pertenecía a la persona reclamante, ni a su hijo, sino al marido y padre de las personas señaladas. Así las cosas, no existió, en el proceso de contratación del Plan de Salud, una validación correcta respecto de la identidad de las personas que iban a incorporarse como cotizantes voluntarias, lo que, al tratarse de una afiliación efectuada a través de la modalidad electrónica de carácter remoto, se efectúa por medio del correo electrónico aportado por la persona postulante.

7. Que, además, el hecho de no haber verificado la posibilidad de la persona reclamante, y de su hijo, de perder la calidad de cargas legales previo a realizar el cambio constituye, a su vez, una falta de diligencia en su labor como agente de ventas.

8. Que, conforme a lo señalado, cabe concluir que los hechos constitutivos de falta, en razón de los cuales se estimó procedente formular cargos a la agente de ventas se encuentran debidamente acreditados, atenuándose debido a que con posterioridad dicho acto fue anulado, por lo que esta Superintendencia concluye que efectivamente se configuró la falta establecida como incumplimiento grave a) del numeral 1.2. del 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.

En consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la/al agente de ventas Sra./Sr. FRANCISCO JAVIER VEGA URETA, con una multa de 10 UTM (diez Unidades Tributarias Mensuales).

9. Que, sin perjuicio de lo indicado, al tratarse de hechos que revisten caracteres de delito (suplantación de identidad), estos antecedentes serán enviados al Ministerio Público para su posible investigación.

10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. FRANCISCO JAVIER VEGA URETA, RUN N° [REDACTED], una **multa de 10 UTM (diez Unidades Tributarias Mensuales)**, en razón de los cargos formulados en su contra mediante Oficio Ordinario IF/N° 53236, de 20 de diciembre de 2023.

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 quinto 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 de fomento 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, además, 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 Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-172-2023**) 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](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/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. FRANCISCO JAVIER VEGA URETA.
- Sr. L. MORALES A. (a título informativo).
- Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-172-2023