

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4637

Santiago, 25-03-2024

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-101-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. KATE KOLL CAMPOS MARTINEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-101-2022 (Ord. IF/N° 6355, de 1 de marzo de 2024):

2.1.- A través de dos presentaciones la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. denunció a la/al agente de ventas Sra./Sr. K. K. CAMPOS M. por irregularidades en la suscripción de los contratos de salud previsual de 21 personas, adjuntando, entre otros antecedentes:

- a) Copia de los FUN de suscripción electrónica correspondientes a estas 21 personas, en los que consta que la/el agente de ventas responsable de estas suscripciones fue la/el Sra./Sr. K. K. CAMPOS M.
- b) Copia de reclamo manuscrito de R. OROZCO M., de 26 de agosto de 2020, en el que esta persona alega que la agente de ventas Kate Campos falsificó sus datos.
- c) Copia de reclamo vía correo electrónico de L. P. CONDORI H., de 10 de agosto de 2022, en el que señala que jamás solicitó ni firmó documento alguno con la Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- d) Certificado de cotizaciones previsionales de S. O. ARAYA G., de 1 de febrero de 2023, emitida por AFP Modelo, en que consta que a la época de afiliación de dicha persona a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., esto es, julio de 2022, su empleadora correspondía al RUT N° 76.662.490-1, que, de acuerdo con la información disponible en el sitio web del Servicio de Impuestos Internos, pertenece a la empresa SK INDUSTRIAL S.A.

2.2.- Por otro lado, 9 de las 21 personas individualizadas en las denuncias de la Isapre, además interpusieron reclamos ante esta Superintendencia de Salud, alegando haber sido afiliadas sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Estas personas fueron las siguientes: S. O. ARAYA G.; E. G. CORTÉS E.; A. A. MEZA P.; K. V. MALDONADO R.; H. M. COÑAJAGUA G.; R. B. REVELO M.; L. P. CONDORI H.; C. E. VALENZUELA C. y G. CESPEDES A.

2.3.- Los antecedentes aportados por la Isapre en el procedimiento sancionatorio y/o en los 9 juicios arbitrales a que dieron origen los reclamos a que se ha hecho referencia, dan cuenta de una serie de irregularidades en la suscripción electrónica de los contratos de salud de las 21 personas aludidas en la denuncia de la Isapre. En efecto:

- a) En los 21 FUN de suscripción de los contratos de salud correspondientes a las referidas

personas, se registra como número de teléfono celular de éstas un número que, de acuerdo con la información que consta en el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia, corresponde al número de teléfono celular de la agente de ventas Sra. K. K. CAMPOS M. En otras palabras, en estos 21 casos la agente de ventas registró su propio número de teléfono celular en los FUN de suscripción como si fuera el de las personas afiliadas.

b) En 18 casos se suscribieron los contratos de salud previsional de las personas afiliadas sólo a través de dos correos electrónicos, que en todo caso no consta que correspondan a ninguna de estas personas.

c) En los casos de S. O. ARAYA G. y A. A. MEZA P. consta fehacientemente que el empleador informado en los FUN de suscripción no corresponde a la empresa en la que efectivamente trabajaban estas personas a la época de la suscripción, puesto que, de acuerdo con sus certificados de cotizaciones previsionales en AFP y consultas de los RUT de las empresas en el sitio web del Servicio de Impuestos Internos, el primero trabajaba a esa fecha en SK INDUSTRIAL S.A., RUT N° 76.662.490-1 y el segundo, en TRANSMISORA ELÉCTRICA DEL NORTE S.A., RUT N° 76.787.690-4. Sin embargo, tanto en los FUN de suscripción como en las liquidaciones de sueldo de junio de 2022 que fueron ingresadas por la agente de venta como antecedentes para la afiliación de dichas personas, aparece como empleadora de éstas, PRODIEL CHILE, RUN N° 59.198.550.-7.

2.4.- Los antecedentes expuestos precedentemente y la cantidad de casos involucrados, corroboran los reclamos de las personas cotizantes y las denuncias de la Isapre en orden a que en los 21 casos observados se produjeron afiliaciones sin consentimiento de las personas afiliadas, que fueron efectuadas a través de correos electrónicos falsos, que no corresponden a las personas cotizantes, y no sólo dan cuenta de la entrega de información errónea a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. respecto de los teléfonos y correo electrónicos de las personas afiliadas. Además, consta fehacientemente que en 2 casos la agente de ventas entregó a la Isapre información falsa en cuanto a la empleadora de las personas afiliadas.

2.5.- 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 las señaladas 21 personas, 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 las 21 personas individualizadas, 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 contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las referidas 21 personas, incurriendo en lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

d) Someter a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de las mencionadas 21 personas, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 12 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que, en un período en que se le terminaron "las ventas buenas presenciales" (sic) y por recomendación de su jefatura, compró con unas colegas bases de datos que contenían números de teléfono y correos electrónicos de personas.

Asevera que, si bien ella se enfocaba mayormente en las ventas presenciales, atendido el tiempo de pandemia y los inconvenientes de las personas para reunirse, intentó hacer ventas "online", por video llamadas, correo electrónico, redes sociales, etcétera.

Agrega que, en un momento, también por recomendación de su jefatura, puso un anuncio en redes sociales, ofreciendo el cambio de isapre, como lo hacían colegas, quienes incluso

ofrecían incentivos en dinero o en regalos para cambiarse.

Afirma que no le fue bien con la base de datos, a pesar que a diario intentaba ofrecer sus productos a alrededor de 100 teléfonos y correos electrónicos.

Señala que como había dejado sus datos de contacto en una red social, un día la contactó una persona que decía ser de Calama y que deseaba cambiarse de Isapre, con quien hizo una video llamada, pero que no aceptó activar la cámara porque decía que se encontraba trabajando. Esta persona le preguntó cuál era el incentivo para cambiarse y la agente de ventas, luego de dudar qué responder, finalmente ofreció un monto, que fue aceptado por dicha persona, por lo que ésta le envió sus antecedentes (cédula de identidad y liquidación) y procedieron a efectuar el cambio de Isapre.

Sostiene que posteriormente dicha persona le habría derivado o referido otras personas, supuestamente colegas de trabajo, quienes también se cambiaron por el incentivo, e incluso otras la llamaban por teléfono para lo mismo, aunque señala que la mayor parte de la comunicación se efectuaba a través de "WhatsApp".

Reconoce que, después de un período de descanso y vacaciones, se dio cuenta que este "modus operandi" no era correcto, lo que unido a la presión de la jefatura para que se efectuaran ventas sin preocuparse del cómo, el nulo "control cruzado" (sic) por parte de alguna unidad de riesgo de la Isapre que verificara la documentación o validara la información, y el sentimiento de que la empresa no le iba a prestar apoyo y que le echarían la culpa sólo a ella, la llevó a tomar la decisión de renunciar a la Isapre.

Relata el estado emocional que toda esta situación le estaba provocando, que la llevó a asistir al psicólogo y a hacer uso de licencias médicas, y que ahora, con la formulación de cargos, le hace sentir nuevamente vulnerada.

Aduce que no estafó a nadie, no se hizo pasar por nadie y no falsificó nada, sino que se contactaron con ella personas que le enviaron toda la información, puesto que ella no tenía como conseguirse las cédulas de identidad o documentos de migración de las personas afiliadas.

Por último, argumenta que fue ella la estafada por las personas que le enviaron la documentación, quienes quizás trabajaban en el área administrativa de las respectivas empresas.

4. Que, en relación con los descargos de la agente de ventas, se hace presente que, independientemente del medio a través del cual ésta haya tomado contacto con las personas que se hicieron pasar por las/los cotizantes, o del hecho que hayan sido dichas personas quienes le suministraron copia de las cédulas de identidad y antecedentes de renta necesarios para efectuar las afiliaciones, lo cierto es que en los casos observados existen irregularidades tan gruesas, evidentes u ostensibles (como que en los 21 FUN impugnados la agente de ventas registró su propio número de teléfono celular como si fuera el de las personas afiliadas, o el hecho que en 18 casos la suscripción electrónica de los contratos de salud se efectuó sólo a través de dos correos electrónicos diferentes), que resulta inverosímil que la agente de ventas no haya estado en conocimiento de que se trataba de afiliaciones irregulares, suscritas a través de correos electrónicos que no pertenecían a las personas afiliadas y que, por lo mismo, no contaban con el consentimiento de éstas.

5. Que, en este sentido, sin perjuicio de la responsabilidad que cabe a la Isapre por la falta de control y de validación de la información ingresada en los procesos de suscripción electrónica, es la agente de ventas la responsable de haber ingresado información evidentemente falsa y haber tramitado suscripciones fundadas en correos electrónicos falsos, que impidieron la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, y que, por lo mismo, no contaron con el consentimiento de éstas.

6. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a las personas indebidamente afiliadas.

7. 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 las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

8. 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. KATE KOLL CAMPOS MARTINEZ, 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; ingresar contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las/los cotizantes y someter 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 las personas afiliadas.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-101-2022), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. K. K. CAMPOS M.
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-101-2022