

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2938

Santiago, 26-03-2025

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°36, de 2024, 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-207-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CLAUDIA DIAZ SANCHEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-207-2024 (Ord. IF/N° 4.676, del 24 de enero de 2025):

Reclamo Ingreso N° 4061284 de fecha 8 de agosto de 2024.

2.1.- El/la Sr./Sra. M. R. BECERRA G., presentó reclamo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., refiriendo, en lo pertinente, que reclamó en Isapre Colmena Golden Cross debido a un contrato que desconoce, señalando que los datos de contacto que figuran no son los suyos. Solicita se anule el contrato, le devuelvan los meses correspondientes a Fonasa y le devuelvan la diferencia que queda a su favor.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta dirigida a Isapre Colmena, en que la persona reclamante señala, en lo atinente, que su empleador le notificó una inscripción en la referida Isapre, que él nunca gestionó, indicando que hay datos que no corresponden.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 2 de mayo de 2024, en que consta que el/la Sr./Sra. Claudia Diaz Sanchez fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante.

2.2.- Así las cosas, y según requerimiento efectuado por este Organismo de Control, mediante presentación ingreso N° 13767, de 12 de septiembre de 2024 la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Informa que la persona cotizante proviene de Fonasa.
- Copia de la bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 2 de mayo de 2024, en que consta que el/la Sr./Sra. Claudia Diaz Sanchez fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con la restante documentación contractual a nombre del afiliado.

Se observa que los datos de correo electrónico, domicilio y número de teléfono informados respecto de la persona reclamante no coinciden con los referidos en el reclamo de la persona cotizante ante esta Superintendencia.

- Copia de Liquidación de Sueldo de fecha abril de 2024, de la persona cotizante.
- Copia de Cédula de identidad de la persona cotizante.

2.3.- Por otro lado, a través de presentación ingreso N° 17170, de 18 de noviembre de 2024, y a solicitud de este ente fiscalizador, el empleador de la persona cotizante acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa los datos de la persona reclamante (correo electrónico, domicilio y número de teléfono), los que coinciden con los referidos en el reclamo de la persona cotizante ante esta Superintendencia.
- Copia de Liquidación de Sueldo de fechas marzo, abril y mayo de 2024, de la persona cotizante.

2.4.- Además, a través de presentación ingreso N° 17455, de 21 de noviembre de 2024, la persona reclamante, por solicitud de esta Superintendencia, acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que nunca ha tenido contacto con la agente de ventas.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha marzo, abril y mayo de 2024.
- Copia de Boleta Electrónica de Claro Chile SpA, de fecha mayo de 2024. Se observa que el número de teléfono informado y la dirección corresponden a las mismas informadas en el reclamo de la persona cotizante ante esta Superintendencia.

CASO A-263-2024

3. Reclamo Ingreso N° 4076532 de fecha 21 de octubre de 2024.

3.1.- Que, por otro lado, mediante presentación ingreso, el/la Sr./Sra. D. A. FUENTES R. presentó reclamo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., refiriendo, en lo pertinente, que fue incorporada a la Isapre sin su autorización, y que le fue enviado un formulario a su empleador con su rut, nombre, dirección y teléfono que no corresponden a los ingresados, e indica que no ha firmado nada, refiriendo haberse encontrado con licencia médica.

Acompaña, entre otros antecedentes, copia de FUN tipo 1, de fecha 25 de abril de 2024, en que consta que el/la Sr./Sra. Claudia Diaz Sanchez fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante.

3.2.- Así las cosas, y según requerimiento efectuado por este Organismo de Control, mediante presentación ingreso N° 16846, de 11 de noviembre de 2024 la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de la bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 25 de abril de 2024, en que consta que el/la Sr./Sra. Claudia Diaz Sanchez fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con la restante documentación contractual a nombre del afiliado.

Se observa que los datos de correo electrónico, domicilio y número de teléfono informados respecto de la persona reclamante no coinciden con los referidos en el reclamo de la persona cotizante ante esta Superintendencia.

3.3.- Además, a través de presentación ingreso N° 17518, de 22 de noviembre de 2024, la persona reclamante, por solicitud de esta Superintendencia, acompaña, entre otros antecedentes, copia de Boleta electrónica de fecha enero de 2024, de Aguas Andinas. Se observa que la dirección y correo electrónico ahí informados se corresponden con lo indicado en el reclamo de la persona cotizante ante esta Superintendencia.

3.4.- Así las cosas, y según requerimiento efectuado por este Organismo de Control, mediante presentación ingreso N° 17864, de 28 de noviembre de 2024 la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Informa que la persona cotizante proviene de Fonasa.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha marzo de 2024.
- Copia de Certificado de Cotizaciones AFP Provida.

3.5.- Por último, revisado el expediente del juicio arbitral, iniciado a partir del reclamo de la persona reclamante, se observa, entre otros antecedentes, formulario de antecedentes

adicionales, donde la persona reclamante indica: *"El correo que indican que yo envié no me pertenece, eso es una suplantación de identidad, crearon un correo para realizar gestión de incorporación, mi único correos habilitados son los siguientes.(...) "*

Acompaña copia de imagen de pantalla en que se observa correo electrónico ca...@gmail.com,y además, copia de imagen de pantalla de correo electrónico an...@hotmail.com.

4. Que, por otra parte, a través de Resolución Exenta IF/N° 16996, de 10 de diciembre de 2024, se resolvió que no obstante haberse originado en diferentes reclamos, se procederá a tramitar y analizar en forma conjunta los señalados procedimientos administrativos, por involucrar a una/un misma/o agente de ventas y estar referidos a las mismas materias, procediendo a acumular el expediente administrativo A-263-2024, al proceso A-207-2024, por ser este último el más antiguo.

5. Que, los referidos antecedentes dan cuenta, en ambos casos, que los datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico) informados en el FUN de suscripción no corresponden a los que tenía la persona reclamante a la época de su afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., y, además, corroboran lo alegado por las personas afiliadas en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, realizada a través de un correo electrónico que no les pertenecía.

6. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. CLAUDIA DIAZ SANCHEZ los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de las personas reclamantes Sres. M. R. BECERRA G. y/o D. A. FUENTES R. al no llevar los procesos 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 Sres. M. R. BECERRA G. y/o D. A. FUENTES R. 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 las personas cotizantes Sres. M. R. BECERRA G. y/o D. A. FUENTES R., 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, respecto de las personas afiliadas Sres. M. R. BECERRA G. y/o D. A. FUENTES R. 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.

7. 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 28 de enero de 2025.

8. Que, mediante presentación de fecha 10 de febrero de 2025, la agente de ventas presenta, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta fechada en 13 de enero de 2025, dirigida a Colmena, que indica responder su solicitud de entrega de información sobre el Sr. M. Becerra, proceso realizado en mayo 2024. Refiere que su contacto con el cliente fue de forma directa en comunicación telefónica al número 973..., mismo número informado para la realización del proceso que se realizó por VEA y por el medio que envió la liquidación de sueldo, carnet de identidad y

certificado AFP. Señala que este último fue validado por ella en la página de AFP Provida, encontrándose vigente.

Indica que al correo electrónico del cotizante se envió el detalle de la cotización y autorización adicional, mail que responde con su aprobación. Refiere que el cliente la contactó ya que "a un compañero de trabajo le llegó mi mail ofreciendo Isapre", indicando que le comentó que estaba buscando pero que no había tenido contacto para el cambio hasta que le dieron su número.

Señala que lamentablemente se ausentó durante varios meses con una licencia médica por lo que no realizó la mantención en el mes que correspondía, haciéndose imposible haber tenido luego comunicación con el cliente.

Acompaña, entre otros antecedentes:

- Copia de Carnet de Identidad de M. R. Becerra G.
- Imagen que contiene documento "Certificado de Cotizaciones" ProVida Afp y Validador de Certificados.
- Copia de correo electrónico de be...@gmail.com dirigido a Claudia...@colmena.cl, cuyo asunto indica "RE: Autorización cotización voluntaria, si esta de acuerdo favor devolver con su ok" y respuesta que indica "Ok".
- Certificado de Cotizaciones AFP ProVida de fecha 2 de mayo de 2024 de 2024.
- Copia de Liquidación de Sueldo de fecha abril de 2024.

- Copia de carta fechada en 10 de febrero de 2025, dirigida al Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Venta.

Señala, en lo pertinente, respecto del contrato con la Sra. D. Fuentes, se realizó por videollamada vía WhatsApp, mismo medio a través del cual se optó para realizar el proceso VEA.

Señala que la cotizante entregó para el proceso Carnet de identidad por ambos lados, Declaración de Salud, Certificado de AFP que fue validado en la página y autorizada por la jefatura, y la liquidación de sueldo.

Indica que a su correo electrónico fue enviado el detalle del valor del plan, siendo este respondido con su aprobación.

- Copia de Carnet de Identidad de D. A. Fuentes R.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha de marzo de 2024.
- Copia de correo electrónico de da...@gmail.com dirigido a Claudia...@colmena.cl, cuyo asunto indica "RE: favor devolver con su ok" y respuesta que indica "Ok".
- Imagen de Validador de Certificados que indica "Provida AFP informa que emitió Certificado N° 348..., perteneciente a RUT..."
- Certificado de Cotizaciones AFP ProVida de fecha 4 de abril de 2024.

9. Que, en primer lugar, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

10. Que, de acuerdo a los antecedentes mencionados en el cuerpo de la presente Resolución, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación a los procesos de suscripción de los contratos de salud de las personas reclamantes.

Así, respecto de la persona cotizante Sra./Sr. M. R. BECERRA G. rolan antecedentes

acompañados por su empleador a la época de la suscripción del contrato, junto con una copia de boleta electrónica, que permiten acreditar sus antecedentes y datos personales.

Por otra parte, en relación a la persona cotizante Sra./Sr. D. A. Fuentes R., constan también, antecedentes que permiten tener por acreditados sus datos personales, los que difieren de los informados en el FUN tipo 1.

En este sentido, se verificó, que los correos electrónicos a través de los cuales se efectuaron los procesos de afiliación de las personas afiliadas difieren de los indicados por ellas en sus respectivos reclamos, y de los que rolan en el procedimiento sancionatorio.

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, 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.

En este sentido, se entiende por comprobado el cargo relativo a *"Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante (...)"*.

11. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) 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"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta de negociaciones e intercambio documentación entre la/el agente de ventas y las personas postulantes.

En este sentido, los correos electrónicos acompañados por la agente de ventas en sus descargos, no permiten establecer la existencia de una negociación y/o asesoría de la agente de ventas respecto de las personas cotizantes, como tampoco dan cuenta de una correcta validación de identidad en ambos casos.

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

13. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de las personas cotizantes y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a las personas afiliadas como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para las partes.

14. 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. **CLAUDIA DIAZ SANCHEZ, RUN N°** [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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-207-2024), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. CLAUDIA DIAZ SANCHEZ.
 - Sra./Sr. M. R. BECERRA G.
 - Sra./Sr. D. A. Fuentes R.
 - ISAPRE NUEVA COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo).
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
 - Subdepartamento de Resolución de Conflictos (Reclamo N° 4084858 de 2024)
 - Oficina de Partes.
- A-207-2024