

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 127**

Santiago, **09-03-2022**

**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 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 se encuentra 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 del reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio **A-303-2020**, seguido en contra de la agente de ventas Sra. Lorena Evelyn Roa Flores, en el que se le formuló los cargos que se indican.

3. Que, mediante presentación N° 1015882, de fecha 14 de marzo de 2019, comparece la Sra. S. Pantaleón F., quien denuncia que comenzó a recibir correos con información de Isapre Cruz Blanca. Al concurrir a la Isapre le informaron que estaba inscrita en dicha institución, lo cual considera una situación irregular ya que en alguna oportunidad aceptó que una ejecutiva le enviara información para interiorizarse de los planes de salud en comercialización, agregando, que aceptó solo eso ya que se encontraba cesante y con la cédula de identidad vencida y extraviada.

Explica que, actualmente se encuentra sin trabajo y con la actualización de su rut en trámite. Al recabar mayores antecedentes, fue informada de que se encuentra adscrita a un Plan de Salud que cuesta 10 UF. Producto de lo anterior, informa que solicitó la anulación del contrato y la eliminación de las deudas, pero que la Isapre la obliga a permanecer afiliada durante 1 año, agregando, que no tiene sentido que una persona cesante se haya inscrito en una Isapre y contratado un plan de salud por ese precio.

4. Que, la reclamante acompaña entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de carta-respuesta emitida por la Isapre Cruz Blanca con fecha 13 de marzo de 2019, donde señala que la Sra. S. Pantaleón no puede acceder a la desafiliación ya que necesita un año de permanencia en la Isapre.

b) Copia de una fotografía de cédula de identidad para extranjeros, por ambas caras, perteneciente a la Sra. S. Pantaleón, con fecha de vencimiento 13 de marzo de 2018.

c) Copia de finiquito de trabajador, emitido por el empleador Más Cerca Call Center S.A., de fecha 17 de agosto de 2018.

d) FUN electrónico de fecha 16 de enero de 2019 de la afiliada, firmado por la agente de ventas responsable Sra. Lorena Evelyn Roa Flores, y los restantes documentos contractuales de afiliación.

5. Que, por otra parte, se ha tenido a la vista el expediente del juicio arbitral a que dio origen el presente reclamo, bajo el Rol 400302-2019, del cual se tuvieron en especial consideración los siguientes antecedentes:

a) Declaración de fecha 6 de junio de 2019, en las dependencias de la Superintendencia de Salud por parte de la agente de ventas Lorena Evelyn Roa Flores, cuya acta resumen consta

a fojas 156 del mencionado expediente.

b) A fojas 163 y siguientes, rola la sentencia definitiva del Tribunal arbitral, de fecha 23 de agosto de 2019.

6. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Sra. S. Pantaleón F., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- No presentar a la Isapre Cruz Blanca S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la Sra. S. Pantaleón F., quien ha debido permanecer afiliada sin su anuencia, 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.

- No entregar información fidedigna a la Isapre, respecto de los antecedentes de la cotizante Sra. S. Pantaleón F., manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias, infringiendo con ello lo dispuesto 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.

7. Que, notificada del cargo con fecha 12 de enero de 2021, la agente de ventas formuló descargos dentro del plazo dispuesto en la normativa para dichos efectos, mediante la presentación N° 1072, de fecha 22 de enero de 2021.

8. Que, en sus descargos, expone en lo pertinente los siguientes hechos:

En primer lugar, señala que es agente de ventas de la sucursal Moneda hace 5 años, y que su conducta ha sido intachable, acompañando al efecto antecedentes que dan cuenta de su desempeño.

A continuación, describe una carta escrita por la afiliada de fecha 13 de marzo de 2019, donde señala que le había ocasionado daño al hacerla firmar el contrato de salud, quedando de manifiesto que estaba consciente de que se trataba de un plan de salud, lo que difiere de lo relatado ante esta Superintendencia, donde señaló que averiguó que estaba inscrita en la Isapre, vale decir que jamás la hizo firmar bajo engaño, sobretodo porque el sistema electrónico de suscripción solicita al cliente su autorización expresamente a su correo electrónico personal.

Respecto de la cotizante, señala que nunca la obligó a firmar el contrato de salud, que incluso ella misma envió carnet por WhatsApp y que realizaron suscripción electrónica para lo que solicitó autorización a través de su casilla de correo electrónico personal.

En cuanto a la descripción del proceso de venta, señala que consta en siete pasos con una duración aproximada de 40 minutos, la que inicia con el paso 0 que es la validación del Rut y correo electrónico.

Expone que a dicho correo se le envía una validación, donde la institución informa a la persona que se le solicitará firmar con su huella digital cada uno de los documentos del contrato de salud y que deberá efectuar una declaración de salud.

Puntualiza que la afiliada dió su consentimiento para iniciar el proceso, y que le llegó el mensaje de Rut y correo validado.

Asimismo, controvierte el hecho que la Sra. S. Pantaleón hubiese aceptado solo información de los planes, ya que al ingresar la cotizante a la sucursal Moneda, disponen de anfitriones que derivan a los clientes de acuerdo a sus peticiones, siendo derivada al módulo de venta; así, de haber sido su intención solo informarse, habría sido derivada a otro módulo.

Agrega que la afiliada manifestó querer un plan que incluyera las mejores clínicas de la zona oriente de Santiago, y que ella le señaló que tenían un costo elevado, pero que insistió. Luego le pregunto sobre su lugar de trabajo declarando que era la empresa Más Cerca Call Center S.A. e indico Rut de la empresa, lo que se ingresó a sistema y se verifico, junto a sus datos de la AFP.

En cuanto a la cédula de identidad, esta se ingresó al sistema y arrojó validación correcta, indicando que se encontraba vigente. Explica que debido a los requerimientos de verificación

del sistema digital éste solo puede validar cédulas vigentes, rechazando de forma automática las que se encuentren vencidas.

En los pasos 1 y 2 se continúa con la validación de datos del cliente, sus beneficiarios y empleador. En este punto la afiliada validó la información que arrojó el sistema al ingresar el Rut de la empresa que era su empleadora.

Luego en el paso 3 "selección del plan de salud" se procede a ingresar la renta que la contratante indicó calculando a cuanto asciende el 7% acorde dicha renta. Señala que le informó el valor del plan y los prestadores y que no tiene sentido que ella le haya propuesto un plan de salud que no va a poder pagar, ya que no se va a poder materializar la notificación al empleador y así obtener la comisión.

Continuando su relato, en el paso 4 "llenado de la declaración de salud" agrega que respondió debidamente 24 preguntas de la declaración de salud, declarando 7 patologías, entre las 17:57 y 18:37 horas.

Explica brevemente que el paso 5 y 6 consiste en seleccionar los datos del empleador ya mencionado, grabar la información y validar el ingreso del domicilio de la empresa empleadora para la notificación del FUN.

Por último, el paso 7 es la validación que se ejecuta por la agente de ventas y el cliente estampando la huella electrónica en el huellero i-med y que confirma que el proceso de contratación ha finalizado.

Concluye sus descargos solicitando se rechace la reclamación hecha por S. Pantaleón F. y se dejen sin efecto los cargos que se le imputan.

9. Que, la agente de ventas adjunta a sus descargos la siguiente documentación, solicitando se tenga por acompañada:

a) Documento individualizado como "evidencias: anexo N° 1" consistente en diversas cartas de agradecimiento y felicitaciones remitidas a la sra. Lorena Roa Flores.

b) Documento individualizado como "evidencias: anexo N° 2" consistente en una carta de recomendación emitida por Vilma Arriagada, jefa de servicio de la sucursal Moneda de la Isapre Cruz Blanca e informes de evaluación de la agente de ventas Sra. Lorena Roa Flores.

c) Documento individualizado como "evidencias: anexo N° 3" consistente en una carta de solicitud de desafiliación emitida por la afiliada S. Pantaleón con fecha 13 de marzo de 2019 y una carta de respuesta de la misma fecha, emitida por la Isapre Cruz Blanca.

d) Documento individualizado como "evidencias: anexo N° 4" consistente en informes de "información de control" y "fiscalizador transacciones contractuales" de la venta analizada.

e) Documento individualizado como "evidencias: anexo N° 5" consistente en informes de "información de control" y Declaración de Salud de la venta analizada.

f) Documento individualizado como "evidencias: anexo N° 6" consistente en Formulario Unico de Notificación, Cartilla de resumen de documentos contractuales, Plan de Salud y demás documentos contractuales de la venta analizada.

10. Que, como medida para mejor resolver y a requerimiento de este Subdepartamento a través del oficio Ord. N° 35706 de fecha 29 de noviembre de 2021, la Isapre comunicó lo solicitado, mediante respuestas de fechas 13 y 16 de diciembre de 2021, donde se informa lo siguiente:

a) Se adjuntó copia de FUN N° 150384094 y respaldo del rechazo de la notificación por parte del empleador, con fecha 14 de febrero de 2019, por motivo "trabajador finiquitado".

b) Que el contrato suscrito se realizó a través del método de FUN Electrónico, y en dicho proceso la verificación de identidad se realiza en forma electrónica presionando la huella dactilar en un lector digital.

c) Que en relación a la renta y demás antecedentes laborales que se tuvieron a la vista al momento de afiliación, informan que la cotizante realizó el proceso de suscripción a través de una venta electrónica, por tanto, no presenta documentación de renta.

Al ingresar la huella digital, se realiza en forma automática una validación a través de Imed, con respecto a las cotizaciones previsionales. Lo que considera esta verificación es la

obtención de las últimas 12 remuneraciones del beneficiario, con esto promedia la renta del Rut del empleador de los últimos 6 meses, para lo cual adjunta una tabla de valores.

d) Que la Agente de Ventas recibió comisión por esta afiliación, adjuntando planilla excel donde se puede visualizar la comisión percibida por la Agente de Ventas.

e) Que adjunta archivo denominado: "Bitácora de Venta", el cual contiene las transacciones realizadas para concretar la venta, tanto los e-mail enviados como el log de transacciones contractuales, su horario y duración de cada una de las transacciones.

11. Que, analizando el fondo del asunto sometido a conocimiento de este organismo, en relación con la conducta desplegada por la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud de la Sra. S. Pantaleón F., y las pruebas aportadas por las partes, se da por acreditado que el día 16 de enero de 2019, la cotizante concurrió a la sucursal Moneda de la Isapre Cruz Blanca, siendo atendida por la agente Lorena Roa Flores, ocurriendo el procedimiento de afiliación dentro del rango horario 17:30 a 18:21 hrs.

12. Que, del Acta de audiencia del Juicio Arbitral, precedentemente reseñada en la letra a del considerando 5°, constan, por un lado, los dichos de la agente de ventas Lorena Roa, quien señala:

*"En enero se acerca S.P.F. a cotizar plan a la sucursal Moneda, señala que la afiliada le pidió un plan en las mejores clínicas de Santiago, que tenía un valor de 10 UF y ella accedió. Señala que le preguntó datos del empleador y ella los consultó del sistema, le entregó copias del plan y contrato." (...)*

*"(...) fue a última hora del día y mediante suscripción electrónica, a través de la huella, pero mostrándole la pantalla en todo momento para el llenado de los formularios." (...)*

Agrega que: *"no tenía carnet de identidad, y que igual se puede tomar el contrato con la copia".*

13. Que, por su parte, en la misma audiencia, la compareciente y reclamante, Sra. S. Pantaleón F. formula las siguientes observaciones:

*"fui a buscar empleo y paso con la agente de ventas, le dejé mi curriculum y vimos algunos planes, era la primera vez que entraba a una Isapre, no tenía carnet, estaba vencido y extraviado y además me encontraba desempleada". (...)*

Agrega que: *"puse la huella en el lector ya que dijeron que como no tenía carnet, tenía que poner su huella".*

14. Que de lo anterior, se desprende que, tanto la agente de ventas y la afiliada reconocen el uso de la huella digital de esta última, sin embargo, se encuentra controvertida la finalidad que tenía el uso de la huella. Para la agente fue la contratación, y para la reclamante, la solicitud de un presupuesto de un plan de salud.

15. Que, de las respuestas de la Isapre enunciadas en el considerando 10°, las declaraciones de la Agente de Ventas y de la afiliada en la audiencia del juicio arbitral, y de los documentos acompañados por la reclamante previamente referidos en el motivo 9°, se tiene por acreditado que los antecedentes de renta de la afiliada no se encontraron en poder de la Isapre al momento de la suscripción del contrato, constando además, el finiquito de la Sra S. Pantaleón por parte de su ex empleadora, la empresa Mas Cerca Call center, en agosto de 2018, y el rechazo de notificación del FUN de fecha 14 de febrero de 2019, por motivo "trabajador finiquitado".

16. Que, además, teniendo presente las declaraciones de ambas partes, citadas previamente, se tiene por acreditado que la fotografía de la cédula de identidad presentada al momento de la venta correspondía a una cédula extraviada y vencida desde el 17 de agosto de 2018, hecho que se da por probado.

Al respecto, esta Sentenciadora considera como una negligencia grave tanto del agente de ventas, del supervisor de la operación y de la misma Isapre, el hecho de haber autorizado la contratación de un plan de salud con una cédula no vigente y extraviada, lo que implica la imposibilidad de verificar debidamente la identidad de la contratante, y más aún, desconocer si el RUN de la afiliada se encontraba legalmente habilitado para asumir esta clase de obligaciones contractuales.

17. Que, a mayor abundamiento, en la Sentencia del Juicio Arbitral de fecha 23 de agosto de 2019, llevado ante esta misma Superintendencia, se resolvió:

"Que, conforme a la irregularidad en el proceso de suscripción contractual, alegada por la demandante en su presentación, este Tribunal citó a declarar a la agente de ventas, doña Lorena Roa Flores. Al respecto, y en lo pertinente, se constató que la suscripción se llevó a cabo en una sucursal de la Isapre, y en circunstancias que la demandante llevaba su CV porque estaba buscando trabajo. Se constató también, que la información respecto de la remuneración y del empleador, no fue proporcionado por la demandante, sino que la agente lo habría consultado directamente en su sistema. El empleador ingresado, fue "Mas Cerca Call Center S.A." no obstante, del relato de la demandante y del finiquito acompañado a fs. 6, consta que desde el día 16 de agosto de 2018, ese no es el empleador de la demandante, lo que es concordante con el hecho de Fojas 147 que las cotizaciones del mes de febrero de 2019, no se encuentran ni declaradas ni pagadas".

"Que, lo anterior por si solo es irregular, lo que hace presumir la veracidad del relato de la demandante, en el sentido de que no tenía intenciones de contratar un plan de salud de más de 10 UF de precio, y consta, además, que no ha hecho uso del plan de salud".

18. Que, por todo lo anterior, se observa que la agente de ventas referida incurrió en un grave incumplimiento a las obligaciones que le corresponden en virtud de su función, puesto que de conformidad con el numeral 1 "*Antecedentes de afiliación*" del Título I del Capítulo I del mencionado Compendio, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a las futuras personas afiliadas, entre otros antecedentes: "*Para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante, una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales*". Además, "*Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la Isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición*".

19. Que, atendido que el objeto de análisis del presente caso, es precisamente si se cumplieron o no las obligaciones señaladas por parte de la agente de ventas en el proceso de contratación de la Sra. S. Pantaleón F., el resto de la prueba aportada en los descargos por la reclamada y los demás antecedentes acompañados al presente procedimiento sancionatorio, y que no fueron analizados en forma pormenorizada en nada alteran lo razonado precedentemente, por lo cual se tienen por desestimados.

20. Que, de conformidad con lo razonado previamente y la normativa citada, la agente de venta que actúa en representación de la Isapre durante la etapa de suscripción de la documentación contractual, tiene la obligación de verificar la identidad y la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora, entre otros requisitos.

Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de la Isapre y del Supervisor de la venta de haber velado por el cumplimiento de la normativa señalada, respecto a la verificación y estado del RUN de la afiliada y de sus antecedentes laborales, lo que dará lugar a las responsabilidades administrativas que procedan.

21. Que, además, se trata de una situación que ha causado perjuicio a la persona indebidamente afiliada, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional.

22. Que, en conclusión, atendida la falta cometida, esto es, la falta de verificación de identidad y vigencia del RUN de la afiliada y la ausencia de verificación de sus antecedentes laborales, la agente de ventas Sra. Lorena Roa Flores habría incurrido en la falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Sra. S. Pantaleón F., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, correspondiendo a esta conducta la sanción establecida en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

23. 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 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, se estima que la sanción que procede imponer a la agente de ventas, es la censura.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CENSURAR** a la Sra. Lorena Evelyn Roa Flores, RUN [REDACTED], respecto de los hechos que motivaron los cargos que le fueron formulados mediante el Oficio Ord. IF/N°



17414, de fecha 22 de octubre de 2020.

2. Tener por acompañados los documentos adjuntos a la presentación de descargos N° 1072, de fecha 22 de enero de 2021, los cuales se encuentran individualizados en el Considerando número 9 de la presente resolución.

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 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-303-2020), 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 ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/CCS**

**Distribución:**

- Sra. Lorena Roa Flores
- Sra. S. Pantaleón F.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-303-2020