

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 625**

Santiago, **12-01-2024**

**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 previsional 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-67-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ERIKA MARISOL LOPEZ CIFUENTES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASOS A-67-2022 (Ord. IF/N° 53547, de 22 de diciembre de 2023):**

I. Presentación Ingreso N° 4075191, de fecha 28 de junio de 2022.

El/la Sra./Sra. J. C. DÍAZ P., reclamó en lo pertinente, que en el mes de julio apareció en su liquidación de sueldo un descuento de la isapre Consalud sin que él haya contratado sus servicios. Indica haberse contactado con un ejecutivo de esa isapre sin tener respuesta alguna, y refiere encontrarse preocupado por el uso de sus datos.

Acompaña a su reclamo, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de liquidación de sueldo, que indica como fecha de ingreso el 01 de abril de 2021.
- Copia de imagen de pantalla de correo electrónico, que indica adjuntar carta de reclamo y requiere la anulación de cualquier afiliación en curso, solicitando se resguarden sus datos.

Este reclamo dio origen al procedimiento administrativo A-67-2022.

A través de Ordinario IF/N° 11791, de 13 de marzo de 2023, se solicitaron antecedentes a Isapre Consalud, que a través de la presentación ingreso N° 4156, de 15 de marzo de 2023 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de liquidaciones de sueldo de fechas febrero, marzo y abril de 2022, de empleador señalado en FUN.
- Copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 24 de mayo de 2022, en el que consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. ERIKA MARISOL LOPEZ CIFUENTES fue la/el agente de ventas responsable del proceso de afiliación a isapre Consalud. Se observa que el correo electrónico y el teléfono indicado en FUN no coincide con el del reclamo.
- Copia de Declaración de Salud, folio N° 61307448, de fecha 23 de mayo de 2022.

Que, por su parte, revisado el juicio arbitral Rol 4075191-2022, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 9 y siguientes, consta expediente arbitral acumulado, rol 4063514 de 2022, donde isapre se allanó a la demanda.

- A fojas 28 y siguientes, contestación de la Isapre, de fecha 12 de octubre de 2023, donde refiere, en lo fundamental, que el contrato fue anulado.

Además, mediante Ordinario IF/N° 45037, de 08 de noviembre de 2023, se solicitó a la isapre informar y/o aportar los antecedentes que habría considerado para allanarse a la demanda del cotizante. En razón de lo anterior, mediante presentación ingreso N° 16943, de 15 de noviembre de 2023, la isapre refiere que, se tomó contacto con el cliente, quien al ser consultado por teléfono y correo electrónico registrado en FUN declara que no corresponden a sus datos de contacto. Se indica que, al realizar la escucha del audio asociado al proceso de afiliación, se nota un tono de voz distinta a la reconocida durante el contacto previo realizado con el reclamante.

Por otro lado, a través de Ordinario IF/N° 45038, de 08 de noviembre de 2023 fueron solicitados antecedentes al cotizante, sin que haya habido respuesta de su parte.

Por último, mediante Ordinario IF/N° 45039, de 08 de noviembre de 2023 se solicitó a empleador singularizado en FUN, señalar si Sr. J. C. Díaz P. ha prestado, o bien, presta a la fecha servicios a su institución, y, por otro lado, indicar si reconocen las liquidaciones de sueldo adjuntas, como documentos emitidos por dicha institución.

Así, mediante presentación ingreso N° 17062, de 17 de noviembre de 2023, indicó que:

- Es trabajador y se encuentra activo en la institución, acompañando certificado de antigüedad que indica que el cotizante es funcionario en la empresa desde el 1 de abril de 2021.
- Las liquidaciones adjuntas en el reclamo son documentos emitidos por su institución, adjuntando las liquidaciones de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año 2022.
- Adjunta notificación de Consalud a través de portal Isapres, indicando en la presentación que es "no reconocida por el trabajador".
- Adjunta notificación de Colmena (no reconocida por el trabajador).

## II. Presentación Ingreso N° 100751, de fecha 7 de septiembre de 2022.

El/la Sra./Sra. A. C. PFENG F. reclama, en lo pertinente, que la empresa en que trabajaba comenzó a tener problemas para el pago de la cotización de salud, pues figuraba como afiliado a una isapre, y no a FONASA. Indica que solicitó la anulación del contrato de salud, a lo que accedieron, y refiere haber perdido su trabajo por culpa de estar afiliado a la isapre. Solicita sea regulada su situación, ya que jamás ha realizado una afiliación a dicha isapre.

Este reclamo dio origen al procedimiento administrativo A-92-2022.

Mediante Ordinario IF/N° 47568, de 1 de diciembre de 2022, se solicitaron antecedentes de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 24 de mayo de 2022, en el que consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. ERIKA MARISOL LOPEZ CIFUENTES fue la/el agente de ventas responsable del proceso de afiliación a isapre Consalud. Se observa que el correo electrónico y el teléfono indicado en FUN no coincide con el del reclamo.

- Copia de liquidación de sueldo del cotizante, de fecha marzo 2022.
- Copia de Declaración de Salud, folio N° 61302171, de fecha 28 de abril de 2022.
- Informe de gastos del beneficiario, de fecha de emisión 01 de diciembre de 2022, donde no constan prestaciones.
- Certificado de cotizaciones pagadas, de fecha de emisión 01 de diciembre de 2022, en que constan dos pagos del periodo mayo de 2022, uno realizado por un empleador con fecha 9 de junio de 2022 y otro por un segundo empleador de fecha 1 de agosto de 2022.
- Copia de bitácora del proceso de afiliación.

Por otro lado, revisados los antecedentes que obran en el juicio arbitral 100751-2022, en que constan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 4 rola contestación de la demanda arbitral, donde la isapre refiere, en lo pertinente, que se allana parcialmente, y que se procedió a dejar nulo el contrato.
- A fojas 12 y siguientes, consta sentencia arbitral, donde se tiene por aprobado el allanamiento.

Además, mediante Ordinario IF/N° 45246, de 9 de noviembre de 2023, se solicitó información a la isapre, y a través de presentación ingreso N° 17099, de 20 de noviembre de 2023, la aseguradora indicó que entre las razones por las que se allanó, se encuentra que la grabación del audio de la afiliación no registra la voz del afiliado, y se concluye en reiteradas oportunidades "RUT NO VÁLIDO". Junto con ello, el correo electrónico con el que se realizó la suscripción no se corresponde con el aportado por el cotizante en su reclamo.

3. Que, por otro lado, a través de Resolución Exenta IF/N° 8081, 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-92-2022, al proceso A-67-2022, por ser este último el más antiguo.

4. 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 del 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, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de J. C. DÍAZ P. y A. C. PFENG F. 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.

5. 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.

6. Que, mediante presentación ingreso IF/N° 19007, de 29 de diciembre de 2023, la agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en lo pertinente, lo siguiente:

En relación al cotizante J.C. DÍAZ P. indica que el reclamante se contactó a través de la red social Instagram, y solicitó cotización de Plan de Salud. Refiere haber consultado su edad, clínicas de preferencia, si quería incorporar cargas, y mencionar teléfono para contactarse. Indica que el cliente envió su número, adjuntando una imagen de contacto telefónico. Señala que se contactaron, el cotizante fue cordial, recopiló los datos y envió cotizaciones a su WhatsApp.

Señala que ingresó antecedentes para Declaración de Salud, y le indicó al cliente que debía ser revisada por Contraloría Médica. Refiere que al recibir la reclamación y revisar el formulario de Sernac, aparece mencionado que el 02 de mayo de 2022 es la fecha del hecho, en consecuencia, el cliente el día 25 de mayo se dio cuenta que había una afiliación con sus datos. Acompaña, entre otros, captura de pantalla de Instagram del cliente.

Respecto del cotizante A. C. PFENG F., refiere que el cliente le contactó por Instagram, realizó las preguntas de rigor y él le dio su número de teléfono, al que envió Plan de Salud y desde donde le envió la Cédula de Identidad, y liquidaciones de sueldos. Posteriormente realizaron la incorporación y firma del contrato.

Acompaña, entre otros documentos, antecedentes de cotizaciones de Plan Vital AFP de J.C. DÍAZ P. y fotos de Cédula de identidad, además de fotos de captura de pantalla de conversaciones vía WhatsApp con "Alan Pf".

7. Que con el mérito de los antecedentes allegados al expediente y considerando además aquellos que constan en los expedientes de los mencionados juicios arbitrales, esta Autoridad concluye que, en cuanto al primer cargo formulado, los descargos evacuados por el Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar los reclamos de los afiliados.

8. Que, en consecuencia, atendidas las obligaciones que tenía la agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a las futuras personas afiliadas, no sólo los beneficios asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre para ellas y sus cargas, sino los efectos jurídicos que derivadas a la suscripción de los documentos, esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Cesura.

En este sentido, se observa que en ambos casos los correos electrónicos registrados en isapre difieren de los indicados a esta Superintendencia en su reclamo, y se tiene en especial consideración el allanamiento de la isapre a las pretensiones de los reclamantes en ambos casos, debido a que, entre otras el cotejo de voz de ambos no se correspondía o no registraba, la voz de los afiliados, y los errores durante el proceso de suscripción de C. PFENG F., donde en reiteradas oportunidades el sistema arrojó "RUT NO VÁLIDO", por lo que se hace evidente que existió una falta de cuidado en su asesoría como ejecutiva de la aseguradora.

9. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas ERIKA MARISOL LOPEZ CIFUENTES.

10. 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. ERIKA MARISOL LOPEZ CIFUENTES, RUN N° [REDACTED], la sanción de **Censura**.

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.

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



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

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. ERIKA MARISOL LOPEZ CIFUENTES.
- J.C. DÍAZ P. (a título informativo).
- C. PFENG F. (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-67-2022