

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 686**

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-73-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAROLINA MOLINA TOLEDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASOS A-73-2022 (Ord. IF/N° 51877, de 14 de diciembre de 2023):**

Reclamo Ingreso N° 4062105 de fecha 23 de mayo de 2022.

El/la Sra./Sra. D. A. GARRIDO S. reclamó, en lo pertinente, haber sido afiliado de forma fraudulenta a Isapre Consalud.

Acompaña a su presentación, entre otros documentos, copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha noviembre de 2021, resaltando el descuento de Isapre Consalud.

A través de Ordinario IF/N° 36097, de 23 de septiembre de 2022 se solicitó información y antecedentes a Isapre Consalud, la que mediante presentación ingreso N° 13610 de 03 de octubre de 2022 acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

- En primer lugar, la Isapre refiere que decidió anular contrato del reclamante a raíz del reclamo presentado, indicando que se hizo una revisión de la venta, observándose que el número de teléfono ingresado en los antecedentes contractuales es distinto al informado en el reclamo, por lo que se procedió a tomar contacto, indicando el receptor del llamado que no conoce al afiliado.

- Señala, además, que se tomó contacto con el afiliado al número registrado en el reclamo y se comparó la grabación de respaldo de la suscripción con el tono de voz, concluyéndose que la voz registrada en el proceso de venta no correspondería con la del reclamante.

- Copia de documento "Autorización notificación por correo electrónico", de fecha de firma 22 de octubre de 2021, cuyo correo electrónico individualizado para recibir ciertas notificaciones de Isapre Consalud difiere del correo indicado por cotizante en reclamo.

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 22 de octubre de 2021, en el que consta que la Sra./Sr. CAROLINA MOLINA TOLEDO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

- Copia de Certificado de cotizaciones de AFP Plan Vital de fecha 21 de octubre de 2021.

- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha septiembre de 2021.
- Copia de Bitácora de afiliación, de fecha 22 de octubre de 2021.

Además, revisado el juicio arbitral Rol 4062105-2022, consta, en lo pertinente, lo siguiente:

- A fojas 8 rola allanamiento de la Isapre a las pretensiones del reclamante.
- A fojas 10 rola sentencia arbitral, de fecha 30 de septiembre de 2022, que aprueba el allanamiento de Isapre Consalud S.A.

Por otra parte, a través de Ordinario IF/N° 40134, de 06 de septiembre de 2023, se requirieron antecedentes al cotizante, quien a través de respuesta vía correo electrónico de fecha 13 de septiembre de 2023, indica que confirma que el correo a través del que envía su respuesta es el único que tiene.

Se observa que el correo electrónico enviado por la persona cotizante proviene de la misma cuenta a través de la que se realizó el reclamo.

Además, mediante Ordinario IF/N° 40136, de 06 de septiembre de 2023 se solicitó información a Isapre Consalud, quien mediante presentación ingreso N° 14466 de 25 de septiembre de 2023 señaló que las razones para allanarse en el juicio arbitral dicen relación con que se identificaron, entre otras, las siguientes irregularidades:

- Firma digital realizada mediante un número de teléfono que no corresponden al del reclamante.
- Validación de identidad realizada mediante voz, en donde el tono de voz no correspondería al reclamante.
- Se realiza llamada telefónica al número de teléfono por el cual se realizó la afiliación (registrado en FUN) quien contesta al otro lado del teléfono asegura no conocer al demandante.

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.

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 18 de diciembre de 2023, sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

5. Que con el mérito de los antecedentes allegados al expediente y considerando además aquellos que constan en el expediente del mencionado juicio arbitral, esta Autoridad concluye que, en cuanto al primer cargo formulado, este se encuentra comprobado.

En este sentido, se observa, entre otros antecedentes, que el número de teléfono y el correo electrónico registrado en isapre difiere de los indicados a esta Superintendencia en su reclamo. Además, rola allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, en razón de que la validación del contrato se realizó mediante un número de teléfono que no pertenece al cotizante, que al llamar a dicho número el tono de voz no

correspondería al reclamante, y que, además, quien contesta al otro lado del teléfono asegura no conocer al demandante, lo que hace evidente que existió, a lo menos, una falta de cuidado en su asesoría como ejecutiva de la aseguradora.

En consecuencia, atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada, no sólo los beneficios asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre para ella, 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 Censura.

6. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas CAROLINA MOLINA TOLEDO.

7. 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. CAROLINA MOLINA TOLEDO, 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 ARMIJO QUEVEDO**  
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. CAROLINA MOLINA TOLEDO.
- D. A. GARRIDO S. (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-73-2022