

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4780**

Santiago, **27-03-2024**

**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-242-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. IGNACIO NICOLÁS VILLA VENEGAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-242-2023 (Ord. IF/N° 7452, de 12 de marzo de 2024):**

Presentación de 28 de noviembre de 2023, de la Isapre CONSALUD S.A.

2.1- La Isapre CONSALUD S.A. denunció que I. N. VILLA V., a través de medios de difusión y propaganda, ha publicado avisos en que invita a completar un formulario con determinados datos personales para realizar el contacto y, de esta manera, ofrecer a las personas interesadas productos y planes de salud de distintas isapres.

2.2.- La Isapre adjuntó a su denuncia los siguientes antecedentes:

a) Imagen de propaganda en la que aparece una fotografía que correspondería a la/al agente de ventas, bajo el rótulo "Asesor de Isapre Integral"; las leyendas "BUSCAMOS LA MEJOR OPCIÓN QUE SE ADAPTE A TUS NECESIDADES Y LAS DE TU FAMILIA" y "SIÉNTETE SEGURO ACOMPAÑADO PROTEGIDO"; el correo electrónico [cambiateaisapre.cl@gmail.com](mailto:cambiateaisapre.cl@gmail.com) y un número de teléfono celular y/o "WhatsApp".

b) Captura de pantalla de la página web <https://cambiatedeisapre.cl>, en que aparece un formulario para completar datos de contacto y el logotipo de cinco isapres abiertas.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control la Isapre aportó los siguientes antecedentes adicionales:

a) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía "WhatsApp" por una persona de nombre Nicolás con el número que corresponde a la/al agente de ventas Sra./Sr. I. N. VILLA V. (según consta en el Registro de Agentes de Venta que lleva esta Superintendencia), y en las que éste ofrece planes de salud de Consalud, Banmédica y Nueva Masvida.

b) Registro de audio de mensajes de voz que la/el agente de ventas envió a la persona cotizante en la misma conversación sostenida vía "WhatsApp". En uno de estos mensajes de voz dice textualmente "mira, yo trabajo con varias isapres, en realidad hoy día estoy trabajando con las que a mi parecer son las más equilibradas en cuanto a precio y cobertura (...)".

2.4.- En relación con los referidos antecedentes cabe señalar, en primer lugar, que este

Organismo de Control revisó a principios de enero de 2024 el sitio web <https://cambiadedeisapre.cl>, indicado en la letra b) del punto 2.2 y no encontró en dicho sitio la imagen de propaganda aludida en la letra a) del citado punto 2.2. Además, el número de teléfono celular y/o "WhatsApp" de contacto informado a esa fecha en dicha página web, así como el correo electrónico ([contacto@cambiadedeisapre.cl](mailto:contacto@cambiadedeisapre.cl)) indicado en la misma, no coincidían con los que aparecen en la imagen de propaganda acompañada por la Isapre. Posteriormente, a principios de marzo de 2024, en dicho sitio web se informaba el mismo correo electrónico de contacto ([contacto@cambiadedeisapre.cl](mailto:contacto@cambiadedeisapre.cl)), pero otros números, ninguno de los cuales, en todo caso, correspondía al que aparece en la mencionada imagen de propaganda. Por lo tanto, no fue posible establecer ninguna vinculación entre la/el agente de ventas con el sitio web <https://cambiadedeisapre.cl>.

2.5.- Por el contrario, las capturas de pantalla y registros de audio de conversaciones vía "WhatsApp" aportadas por la Isapre, sí correspondían a la/al agente de ventas, toda vez que el número de teléfono celular de la persona que ofrecía los planes de tres isapres diferentes, coincidía con el informado en el Registro de Agentes de Ventas respecto de I. N. VILLA V. Además, la foto de perfil que aparecía en dichas conversaciones, correspondía precisamente a la imagen de propaganda acompañada por la Isapre en su denuncia, a que se hace referencia en la letra a) del punto 2.2. Por último, la fotografía incluida en la imagen de propaganda que constaba en el perfil de la cuenta de "WhatsApp", correspondía a la de un hombre ostensiblemente parecido al de la foto de I. N. VILLA V. que consta en el Registro de Agentes que lleva esta Superintendencia.

2.6.- De conformidad con el art. 170 letra I) del DFL N° 1, de 2005, de Salud, agente de ventas es "(...) *la persona natural habilitada por una Institución de Salud Previsional para intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional*". Por ende, por definición, una persona agente de ventas únicamente puede ofrecer planes de salud respecto de la Isapre que lo habilitó y solicitó su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia. Por ello el inc. 3° del art. 177 del mismo cuerpo legal establece expresamente que: "*Queda prohibido ejercer, simultáneamente, las funciones de agente de ventas en más de una Institución de Salud Previsional, salvo autorización expresa de la Superintendencia*". Además, el inc. 3° del numeral 1 del punto I del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, dispone que "*es indelegable en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que debe realizar un agente de ventas como representante de la isapre*", de manera que ni siquiera en calidad de intermediaria una persona agente de ventas podría ofrecer planes de salud correspondientes a isapres diferentes a aquélla en la que se encuentra inscrita en el Registro de Agentes de Ventas.

2.7.- A mayor abundamiento, atendido que consta en el Registro de Agentes de Ventas que la Isapre Consalud S.A. puso término a los servicios de la/del agente de ventas el 5 de octubre de 2023 por "despido", esto es, con anterioridad a la presentación de la denuncia formulada en su contra, cabía la posibilidad que eventualmente las conversaciones de "WhatsApp" aportadas por la Isapre pudieran haber tenido lugar con posterioridad al despido. Sin embargo, aun en este hipotético caso, I. N. VILLA V. habría incurrido en infracción a la normativa, toda vez que desde el momento que dejó de estar vigente en Isapre Consalud S.A., le quedó absolutamente vedado ofrecer planes de salud respecto de ésta como de cualquier otra isapre.

2.8.- 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) Ejercer, simultáneamente, funciones de agente de ventas en más de una Institución de Salud Previsional, sin contar con autorización expresa de esta Superintendencia, con infracción al inc. 3° del art. 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

b) Ofrecer planes de salud correspondientes a isapres en las que no se encontraba habilitado ni inscrito como agente de ventas, con infracción a los artículos 170 letra I) y 177 inciso 1°, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 22 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, aseverando, en primer lugar, que durante los dos períodos que se desempeñó en Isapre CONSALUD S.A., fue un agente de ventas comprometido, que se destacaba en su trabajo y que incluso le correspondió capacitar a nuevas/os colegas.

Expone que en su segundo período en Isapre CONSALUD S.A., atendidas las muchas falencias que presentaban los sistemas de ésta, se vio en la necesidad de crear, el 18 de febrero de 2021, el correo electrónico [cambiateaisapre.cl@gmail.com](mailto:cambiateaisapre.cl@gmail.com), para poder desempeñar sus labores de manera más eficaz y eficiente. Asimismo, comenzó a utilizar en

sus estados de "WhatsApp" y redes sociales, la imagen en la que aparece su fotografía bajo el rótulo "Asesor de Isapre Integral" y las leyendas "BUSCAMOS LA MEJOR OPCIÓN QUE SE ADAPTE A TUS NECESIDADES Y LAS DE TU FAMILIA" y "SIÉNTETE SEGURO ACOMPAÑADO PROTEGIDO", la que incluso fue presentada a su jefatura directa, quien nada le representó y, por el contrario, le pareció bien e ingenioso.

Afirma que, a fines del año 2021, gatillado por el término de una relación sentimental, presentó su primera licencia médica y comenzó por primera vez a tratarse una depresión que arrastraba desde niño, y que, en estas circunstancias, su jefatura, en lugar de apoyarlo, le dio la espalda, quitándole una fuente de clientes que denomina "referidos web". Además, sostiene que comenzó a ser objeto de acoso laboral, siendo incluso llamado o contactado por escrito después de las 18:00 horas y fines de semana, o citado a reuniones en Santiago, en circunstancias que por contrato a él le correspondía la sucursal de Melipilla. Lo anterior generó que, además de bajar considerablemente sus ventas, su estado depresivo empeoró.

Se refiere a las etapas de su tratamiento, a las/los profesionales que lo han tratado y las crisis y trastornos que ha padecido.

Aduce que el 3 de octubre de 2023, en circunstancias que se encontraba bajo los efectos de un fuerte antidepresivo, fue contactado por el auditor de la Isapre, quien sabía los trastornos que lo afectaban, haciéndose pasar por un supuesto cliente que deseaba cotizar planes. Agrega que le envió planes de baja cobertura de otras isapres, que asevera había estado cotizando previamente para él mismo, y uno muy superior de Consalud.

Sostiene que luego de eso, a instancias de su pareja, llamó a dicho supuesto cliente para pedirle disculpas y explicarle que él no trabaja con otras isapres.

Días después, al ingresar una continuidad de su licencia médica, tomó conocimiento de que había sido despedido.

Niega tener relación alguna con la página "cambiatedeisapre.cl".

Argumenta que, si la situación denunciada por la Isapre fuera tan grave, ésta habría interpuesto la denuncia el 5 de octubre de 2023, cuando fue despedido y no 5 meses después, el 12 de marzo de 2024 (sic).

Alega que la Isapre buscar despedir a las/los agentes de ventas que se encuentran con licencia médica, para no pagar indemnizaciones, atendidos sus problemas financieros.

Señala que en diciembre de 2023 inició un proceso legal en contra de la Isapre, y que por eso ésta ha interpuesto denuncia ante esta Superintendencia, para destruir su carrera.

Enumera una serie de irregularidades en que habría incurrido la isapre en relación con los motivos de su despido.

Adjunta a sus descargos: a) consulta de nombre de dominio "cambiatedeisapre.cl"; b) informe de 4 de marzo de 2024 de médico cirujano; c) capturas de pantallas de correos electrónicos, llamadas, conversaciones y redes sociales; d) licencia médica de 28-09-2023 a 18-10-2023; e) informe médico de 7 de octubre de 2022 y f) comprobantes de consultas de salud mental.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, en primer lugar, se hace presente que ya en el oficio de cargos se descartó que hubiese antecedentes que comprobaran relación alguna de éste con el sitio web "cambiatedeisapre.cl".

5. Que, en cuanto al hecho que sí se reprochó en el oficio de cargos, el agente de ventas no acompaña ningún antecedente que compruebe que el uso del correo electrónico cambiateaisapre.cl@gmail.com y de la imagen de propaganda en la que aparece su fotografía bajo el rótulo "Asesor de Isapre Integral", y las leyendas "BUSCAMOS LA MEJOR OPCIÓN QUE SE ADAPTE A TUS NECESIDADES Y LAS DE TU FAMILIA" y "SIÉNTETE SEGURO ACOMPAÑADO PROTEGIDO", haya estado en conocimiento de su jefatura desde el año 2021 y menos que ésta o la Isapre le haya autorizado o permitido su uso para los efectos de la oferta de planes de salud al público.

6. Que, tampoco hay antecedentes que comprueben que la persona de nombre Nicolás de que dan cuenta las capturas de pantalla y registros de audio aportados por la Isapre, corresponda al auditor de la Isapre, como sostiene el agente de ventas.

7. Que, en todo caso, aun en el evento de ser efectivo ello, esto es, que el auditor de la Isapre se hizo pasar por un supuesto cliente, lo cierto es que el agente de ventas si le

manifestó a éste que trabajaba con varias Isapre y le ofreció planes de salud de Consalud, Banmédica y Nueva Masvida.

8. Que, el agente de ventas incurre en un error al señalar que la denuncia de la Isapre se habría efectuado en marzo de 2024 y que sería una reacción al reclamo o demanda laboral que el aquél habría presentado en diciembre de 2023, toda vez que la denuncia de la Isapre fue ingresada a esta Superintendencia el 28 de noviembre de 2023.

9. Que, en cuanto a las restantes situaciones expuestas por el agente de ventas, cabe señalar que este Organismo de Control no cuenta con atribuciones para determinar o calificar si el agente de ventas fue o no objeto de situaciones de acoso laboral, o si su despido fue o no legal y justificado, correspondiendo a los Tribunales del Trabajo y/o a la Inspección del Trabajo la revisión de dichas situaciones.

10. 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 los incisos 1° y 3° del mismo artículo, y en el artículo 170 letra I) del referido DFL, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

11. 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. IGNACIO NICOLÁS VILLA VENEGAS, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por ejercer, simultáneamente, funciones de agente de ventas en más de una isapre, y ofrecer planes de salud correspondientes a isapres en las que no se encontraba habilitado ni inscrito como agente de ventas.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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 5 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-242-2023), 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](mailto: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. I. N. VILLA V.
  - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-242-2023