

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5318**

Santiago, **09-04-2024**

**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-26-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAROLINA PAZ HUANEL ZAMORA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-26-2022 (Ord. IF/N° 77, de 02 de enero de 2024):**

a) Presentación Ingreso N° 4.016.320, de 21 de marzo de 2022.

Sra. C. PIMIENTO P., reclamó en lo pertinente, figurar en con contratos de salud vigentes en las Isapres Consalud S.A. y Colmena Golden Cross S.A., en circunstancias que nunca habría suscrito dichos vínculos contractuales. Refiere que datos como correo electrónico, teléfono y dirección son erróneos.

Por lo anterior, solicita la intervención de esta Superintendencia de Salud a efectos de que se dejen sin efecto dichas afiliaciones.

Acompaña a su reclamo, entre otros antecedentes, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 18 de febrero de 2022, en el que consta que el/la Sr./ Sra. CAROLINA PAZ HUANEL ZAMORA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación a isapre Consalud.

Se observa que el correo electrónico, dirección y teléfono indicados en FUN no coinciden con los referidos en el reclamo ante esta Superintendencia.

Este reclamo dio origen al procedimiento administrativo A-26-2022.

En razón de ello, a través de Ordinario IF/N° 15482, de 13 de mayo de 2022, se solicitaron antecedentes a Isapre Consalud, que a través de la presentación ingreso N° 6965, de 27 de mayo de 2023, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de detalle de los montos de comisión recibidos por la persona agente de ventas en virtud del contrato.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones, de fecha enero de 2022.
- Copia de correos electrónicos enviados a la reclamante, y sus datos personales registrados.

Por otra parte, mediante Oficio Ordinario IF/N° 12063, de 14 de marzo de 2023, fueron solicitados antecedentes a AFP Modelo, la que a través de ingreso N° 4942, de 29 de marzo

de 2023, remite información solicitada, indicando, en lo pertinente:

- Que la persona reclamante no registra cotizaciones en los períodos consultados (años 2021 y 2022).
- Que el correo electrónico registrado es el mismo señalado en reclamo en Superintendencia de Salud.

b) Presentación Ingreso N° 4.075.377, de fecha 28 de junio de 2022.

Posteriormente, el/la Sra./Sra. J. JORQUERA M. reclama, en lo pertinente, que fue afiliado a isapre Consalud sin que él haya firmado ningún documento, refiriendo que los datos en FUN como correo y número de teléfono no corresponden a los suyos.

Indica que reclamó en el Sernac y que la isapre aceptaría igualar el plan que mantenía en Banmédica. Señala que al presentarse de manera presencial en la sucursal no le ofrecieron ninguna igualación de plan, sino el más bajo que tenían vigente, refiriendo que firmó para no hacer más engorroso este proceso, debido al tiempo que requiere realizar un proceso legal por este reclamo. Indica que revisada la intranet ve que aún no se regulariza su nuevo plan, y que al contactarse con la isapre se le indica que la demora será de más de un mes, por lo que solicita la desafiliación inmediata.

Acompaña a su reclamo, en lo pertinente, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 24 de marzo de 2022, en el que consta que el/la Sr./ Sra. CAROLINA PAZ HUANEL ZAMORA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación a isapre Consalud.

Se observa que el correo electrónico y teléfono indicados en FUN no coinciden con los indicados en el reclamo ante esta Superintendencia.

Este reclamo dio origen al procedimiento administrativo A-62-2022.

En función de lo indicado, mediante Ordinario IF/N° 4552, de 25 de enero de 2023 se solicitó a Isapre Banmédica S.A., anterior isapre del reclamante, que acompañe copia de la documentación contractual suscrita a su nombre durante el año 2017.

Así, a través de presentación ingreso N° 1672, de 31 de enero de 2023, isapre Banmédica acompaña, entre otros antecedentes, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 24 de febrero de 2017, donde consta que el número telefónico ingresado en esa aseguradora es el mismo que consta en el reclamo ante esta superintendencia.

Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 4551, de 25 de febrero de 2023, se solicitó documentación a Isapre Consalud S.A., la que a través de presentación ingreso N° 1996, de 03 de febrero de 2023 acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta de desafiliación electrónica de fecha 24 de marzo de 2022, 10.55.18 hrs.
- Copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 24 de marzo de 2022, a las 10.35.16 hrs.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha febrero de 2022.

Así las cosas, a través de Resolución Exenta IF/N° 8257, 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-62-2022, al proceso A-26-2022, por ser este último el más antiguo.

En consecuencia, 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 C. PIMIENTO P. y J. JORQUERA M. 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.

3. 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 08 de enero de 2024, 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.

4. Que, además, en el Oficio Ordinario de Formulación de Cargos singularizado, se observó que revisado el Juicio arbitral Rol 4016320-2022, se advirtió, entre otros antecedentes, que a fojas 12 la Isapre Consalud S.A. se allanó a las pretensiones de la persona reclamante. Por lo anterior, se solicitó a la Isapre que aporte antecedentes, informando a través de presentación ingreso N° 633 del 12 de enero de 2024, que la isapre se allanó a las pretensiones de la persona demandante ya que al revisar el audio de la suscripción se detectó que la voz pertenecía a una persona de sexo masculino y que el número telefónico de contacto indicado en la documentación de afiliación no pertenece a la Sra. C. PIMIENTO P.

5. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la persona agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

6. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la agente de ventas, en relación a los procesos de afiliación del/la Sr./Sra. C. PIMIENTO P. y Sr./Sra. J. JORQUERA M.

7. Al respecto, fue posible verificar, que en ambos casos los correos electrónicos y teléfonos indicados en el reclamo ante esta institución difieren del indicado en el FUN. Además, respecto de la/el Sra./Sr. C. PIMIENTO P., la AFP Modelo indica que el correo electrónico registrado en dicha Institución es el mismo señalado en reclamo en Superintendencia de Salud (diferente de la señalada en FUN), por lo que es posible presumir que el correo electrónico señalado en el Formulario Único de Notificación de isapre Consalud no se corresponde al de la persona cotizante.

Por otra parte, en cuanto al Sra./Sra. J. JORQUERA M., se observa que Isapre Banmédica S.A. (aseguradora anterior del reclamante) informa que el número telefónico ingresado es el mismo que consta en el reclamo ante esta Superintendencia.

8. Que, a mayor abundamiento, respecto del/la Sr./Sra. C. PIMIENTO P., según lo informado a esta Institución por AFP Modelo, no se registran cotizaciones en los períodos consultados (años 2021 y 2022), lo que contrasta con la supuesta liquidación de sueldo de la persona cotizante, del mes de enero de 2022, que indica descuentos legales en dicha época.

Además, la isapre informó que al revisar el audio de la suscripción se detectó que la voz pertenecía a una persona de sexo masculino y que el número telefónico de contacto indicado en la documentación de afiliación no pertenece a la Sra. C. PIMIENTO P.

9. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos en la letra b) del numeral 1.1. del 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, en cuanto a la entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de

los beneficios del contrato, y en la letra h), en los siguientes términos: *"otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre"*, que en este caso correspondió a ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la cotizante, e ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa respecto de de C. PIMIENTO P. y J. JORQUERA M.

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 las letras b) y 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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. CAROLINA PAZ HUANEL ZAMORA, RUN N° [REDACTED], la sanción de **Cancelación**.

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,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**LLB/MFSB**

#### **Distribución:**

- Sra./Sr. CAROLINA PAZ HUANEL ZAMORA
- C. PIMIENTO P. (a título informativo)
- J. JORQUERA M. (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-26-2022