

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12117**

**Santiago, 26-08-2024**

**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 de esta Superintendencia; 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-63-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ALFREDO EXEQUIEL GONZÁLEZ VIELMA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-63-2023 (Ord. IF/N° 19.287, de 10 de julio de 2024):**

2.1.- Mediante reclamo de 1 de diciembre de 2022 J. A. GÓMEZ M. alegó, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre CONSALUD S.A., en un plan de salud cuyo costo es más del doble del que tiene pactado en Isapre Banmédica, y que los datos de contacto que fueron ingresados a Isapre Consalud S.A. (dirección, teléfono y correo electrónico) no le pertenecen.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

a) Copia de reclamos que presentó ante las isapres Consalud y Banmédica el 29 de noviembre de 2022.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de J. A. GÓMEZ M., de 18 de octubre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. E. GONZÁLEZ V. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
Maipú N° 865 depto. 501, comuna de Estación Central	964303345	jgomezm75@hotmail.com

c) Copia de carta de desafiliación electrónica a Isapre Banmédica S.A., de 18 de octubre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en esta desafiliación fue la/el Sra./Sr. A. E. GONZÁLEZ V., y se registra que la dirección de la persona cotizante es Maipú N° 865, Estación Central y su número de teléfono, +56964303345.

2.3.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constata que en éste la persona afiliada se desistió de su reclamo en contra de la Isapre Consalud S.A. y ésta aceptó sin reparos dicho desistimiento, debido a que la persona afiliada había interpuesto recurso de protección ante la Corte de Apelaciones de Concepción, solicitando la anulación del contrato de salud, pretensión respecto de la cual Isapre Consalud S.A. se allanó ante la referida Corte de Apelaciones, anulando el contrato de salud de la persona afiliada.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control la persona cotizante aportó, entre otros antecedentes:

a) Copia de mensaje enviado por la empresa Entel a J. A. GÓMEZ M., con fecha 23 de octubre de 2022, remitiéndole Boleta Electrónica Entel, al mismo correo electrónico que la persona afiliada indicó en su reclamo y que no corresponde al que aparece en el FUN de afiliación a la Isapre CONSALUD S.A.

b) Copia de comprobante de cobro de servicio de telefonía celular (Boleta Electrónica Entel), correspondiente al período de consumo septiembre de 2022, con vencimiento el 8 de noviembre de 2022, en el que se registra el mismo número de teléfono celular que la persona afiliada señaló en su reclamo y que no corresponde al que aparece en el FUN de afiliación a la Isapre CONSALUD S.A.

c) Copia de licencia conducir emitida el 20 de septiembre de 2021, en que se registra la misma dirección o domicilio que la persona afiliada informó en su reclamo y que no corresponde al que aparece en el FUN de afiliación a la Isapre CONSALUD S.A.

2.5.- Los referidos antecedentes daban cuenta que los datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico) informados en el FUN de suscripción no corresponden a los que tenía la persona reclamante a la época de su afiliación a la Isapre CONSALUD S.A., y, además, corroboraban lo alegado por la persona afiliada en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, realizada a través de un correo electrónico (jgomezm75@hotmail.com) que no le pertenecía.

2.6.- 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) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de J. A. GÓMEZ M., incurriendo en lo establecido 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.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de J. A. GÓMEZ M., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de J. A. GÓMEZ 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.

d) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de J. A. GÓMEZ M., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 31 de julio de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que la persona cotizante contrató de manera voluntaria y realizando todos los procesos de validación de identidad, firma digital y desafiliación de Isapre Banmédica por su cuenta.

Agrega que adjunta pantallazo en que consta que la persona cotizante ingresa con sus datos y clave de Banmédica para desafiliarse, siendo aceptado de manera automática por el sistema de la Isapre Consalud, por lo que la/el agente de ventas sostiene que no intervino en el proceso ni éste fue llevado a cabo por su persona.

Asevera que el proceso, tal como lo validó la Isapre Consalud, fue realizado en todo momento por la persona afiliada.

Adjunta una captura de pantalla de una parte o fracción de la interacción a través de "WhatsApp" que habría sostenido la/el agente de ventas con la persona cotizante, de la que se desprende que ésta le dice a la/al agente de ventas que está afiliada a Banmédica y que tiene su clave, y la/el agente de ventas le responde: *"Claro usted me indico Fonasa. Tendré que eliminar el contrato y volver a generarlo"* (sic). Luego la persona cotizante le pide a la/al agente de ventas que le llame y le envía un archivo PDF con certificado de cotización. Además, hay una imagen incompleta, al parecer obtenida desde la página de Banmédica en que se informa: *"Estimado usuario: ¡Su identidad ha sido validada exitosamente"*.

4. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la/el agente de

ventas, se hace presente que éstos no desvirtúan los hechos imputados en los cargos, toda vez que la/el agente de ventas se limita en sus descargos a exponer que la persona cotizante contrató voluntariamente y realizó los procesos de validación para afiliarse a la Isapre Consalud y desafiliarse de la Isapre Banmédica, pero nada dice respecto de la cuestión de fondo planteada en la fundamentación de los cargos, esto es, que los datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico) informados en el FUN de suscripción no correspondían a los que tenía la persona reclamante a la época de su afiliación a la Isapre CONSALUD S.A., y que su afiliación a esta Isapre fue realizada a través de un correo electrónico (jgomezm75@hotmail.com) que no le pertenecía.

5. Que, asimismo, en sus descargos la/el agente de ventas no explica cómo se produjo el contacto con la persona afiliada, cómo fue la asesoría que le prestó, qué exigencias o necesidades le manifestó la persona postulante, qué planes de salud le ofreció la/el agente de ventas a ésta y/o por qué vía la persona cotizante le remitió los antecedentes de renta y demás exigidos por la normativa.

6. Que, además, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), acompañar documentos que respalden sus descargos y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas sólo aportó una captura de pantalla que da cuenta de una mínima fracción de la conversación que habría sostenido con la persona postulante a través de "WhatsApp", la que además no registra fecha ni contiene elementos que permitan dar por comprobadas las aseveraciones que la/el agente de ventas efectúa en sus descargos.

7. Que, si bien los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada a la Isapre CONSALUD S.A., se considerará como atenuante el hecho que la Isapre Banmédica S.A., a pesar que los datos de contacto de la persona cotizante no correspondían, cursó la desafiliación de ésta, posibilitando con ello que se materializara su afiliación irregular en Isapre Consalud S.A.

8. 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, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 12 UTM.

9. 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. ALFREDO EXEQUIEL GONZÁLEZ VIELMA, RUN N° [REDACTED] una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 12 UTM (doce unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre, ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada y someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada.

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-63-2023), 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.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

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



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

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. A. E. GONZÁLEZ V.
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
  - Sr./Sr. J. A. GÓMEZ M. (a título informativo)
  - Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-63-2023