

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3681

Santiago, 11-04-2025

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°36, de 2024, 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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-283-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-283-2024 (Ord. IF/N° 9.985, de 4 de marzo de 2025):

Con fecha 3 de julio de 2024, el/la Sr./Sra. G. JIMÉNEZ J., reclama en contra de Isapre CRUZ BLANCA, alegando, en lo pertinente, haber recibido una comunicación de término de contrato por una preexistencia no declarada. Refiere haberle señalado al agente de ventas sus problemas de salud, pero que este, al llenar la declaración de salud, sólo consignó uno de ellos.

Señala que en abril de 2024 se realizó una cirugía que, a la fecha, la Isapre no le ha entregado cobertura, además de rechazarle las atenciones con nutricionista que ha requerido después de la cirugía.

Acompaña a su presentación, ente otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta de Isapre Cruz Blanca, dirigida a la persona reclamante, que informa término de su contrato de salud previsional.
- Copia de la Declaración de Salud, de fecha 6 de septiembre de 2021

3. Que, por otro lado, solicitada información a la persona reclamante, mediante la presentación ingreso N° 17228, de 18 de noviembre de 2024, esta indicó, entre otras circunstancias, que en agosto de 2021 fueron a su trabajo dos agentes de venta de Isapre Cruz Blanca, y que al escuchar valores y beneficios, sumado a inconvenientes con su anterior Isapre, se interesó en cambiar de Isapre. Refiere que se reunió en más de tres oportunidades con el agente de ventas, y dada su insistencia, y convencida de que era mejor un cambio de Isapre por probables enfermedades futuras (comunes a su edad), la recomendación de este fue integrarse a la Isapre Cruz Blanca.

Señala que, en una de las visitas del agente de ventas, él le ofreció realizar personalmente todos los tramites de desafiliación de Isapre Consalud y de afiliación a Cruz Blanca rápidamente ya que no tomaría mucho tiempo, refiriendo que *“ya convencida que era lo mejor por precio y beneficio accedí: él comienza con desafiliación pidiéndome algunos antecedentes y datos, en mi oficina, y transfiriéndolos inmediatamente a su computador, luego para afiliarme a Cruz Blanca me pide también información y datos, dentro de los cuales, estaba trámite de declaración de salud, a lo cual me fue preguntando y yo respondiendo verbalmente”*(sic), relatando su peso, diagnósticos, antecedentes médicos e intervenciones, tratamientos, entre otros.

Indica que *“Estos trámites los hizo en mi oficina sin tener yo acceso visual a lo que escribía, yo sin pensar que esto podría producirme problemas a futuro confié y le entregue claves que llegaron a mi correo y que el me las pidió, para validar procesos, quedando pendientes algunas que luego me solicito por WhatsApp. ”*

4. Que, por otra parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que dio inicio el reclamo de la persona cotizante, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 15 y siguientes rola presentación de la persona reclamante que indica, entre otros antecedentes, *“yo no completé la declaración de salud, sino que el Ejecutivo que me incorporó a la Isapre sólo me solicitó un código que llegó a mi correo para completar la Declaración de Salud, y el completó el documento, señalando un peso que no corresponde y obviando la cirugía de m. g. que me había realizado en el año 2012 .”* (SIC)

Acompaña imágenes de conversaciones vía WhatsApp con “Jorge Romero”, en que se observa, entre otras interacciones, las siguientes:

6 de septiembre de 2021

- Jorge Romero: *“Hola Buenas tardes// Soy Jorge Romero de Cruzblanca ”*

7 de septiembre de 2021

- Jorge Romero: *“Hola // Buenas tardes// Le llegó una clave// Para que le saque una foto y me la envíe .*
- Cotizante: *envía imagen de correo electrónico.*
- Jorge Romero: *“Gracias ”. (...)*
- Cotizante: *“Que significa de que este aceptada con restricción?? ”*
- Jorge Romero: *“Lo único que tiene restricción es la presbicia La restricción es si quisiera operarse y poner lentes // Lo demás no tiene restricción ”*
- Cotizante: *“E hipotiroidismo ”*
- Jorge Romero: *“Puede ir a consultas sin problema// No tiene// Si revisa esta en blanco la restricción ” (...)*
- Jorge Romero: *“Voy a solicitar su clave a consalud// Le va a llegar un correo de consalud con la clave ”.*
- Jorge Romero: *“Ok // envía imagen de correo electrónico, cuyo asunto indica “Envío de clave”. Se observa Logo Consalud.*
- Jorge Romero: *“La clave que puse es 091... ”*
- Cotizante: *“Ok ”*

8 de septiembre de 2021

- Jorge Romero: *“Buenas noches// Perdón por la hora// Le llegó la última clave// Le puede sacar una foto y enviarla ”*
- Cotizante: *envía imagen de correo electrónico // Disculpe recién veo mensaje// envía imagen de correo electrónico // Llegó otra ”*

(...)

9 de septiembre de 2021

- Cotizante: *“Buenos días consulta cuando hablamos de plan se me informo sobre valores espejo para atención en Santiago sin costo adicional ... eso no aparece en ningún lado en prestaciones que me llegó .*
- (...)

- Jorge Romero: *“Buenas tardes // En la mañana no le contesté porque estaba en reunión// Ese seguro cuando lo conversamos Era con su esposo un plan compensado o matrimonial Y el asumía el costo del seguro Ya que ud estaba asumiendo el costo de su nieta Por eso Ud no pagaba mas // Los otros beneficios como el seguro farmacia, cesantía y telemedicina esos cuando comience los beneficios en noviembre se ven reflejados en su pagina ”*

- Cotizante: *“No ella me ofreció una cobertura espejo por atenciones en Santiago // Con lo que yo pagaba// E incluso tengo el plan// Se lo envió// Favor aclarar bien tema sino renunciare a este cambio hoy mismo ”*

10 de septiembre de 2021

- Cotizante: Mensaje de voz.

- Jorge Romero: *"Le llamo como a las 13.30// Hay solución Y no esta sin previsió n."*

- Cotizante: *"Ok esperaré su llamado "*

- A fojas 29 y siguientes, rola la contestación de isapre Cruz Blanca, que acompaña entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de FUN tipo 1, de fecha 8 de septiembre de 2021, en que consta que la/el Sra./Sr. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con la restante documentación contractual a nombre del afiliado.

- Copia de Declaración de Salud folio N° 300600553. Se observa la declaración de dos enfermedades y un peso de 65 kg.

- A fojas 75 y siguientes rola sentencia arbitral de primera instancia y cuyos considerandos 4, 10 y 11 indican, en lo pertinente:

"4. Que, de acuerdo a lo expuesto por la parte reclamante, y los documentos contractuales acompañados por la Isapre al contestar la demanda, es posible concluir que la modalidad de venta utilizada, se encuentra regulada en la Circular IF/N°279, de esta Intendencia de Fondos.

Sin perjuicio de lo anterior de la revisión de los antecedentes acompañados por la parte reclamante a fs. 26 y 27, este Tribunal ha tenido acceso a la conversación por el sistema de mensajería Whatsapp por el cual se habría llevado a cabo el proceso de afiliación de la parte demandante. En esta conversación se logra constatar que el contacto que se identifica como "Jorge Romero de Cruzblanca", nombre que coincide con el agente de ventas que suscribió la afiliación..

Sin embargo, en la conversación de fecha 7 de septiembre con motivo del llenado de la declaración de salud, el ejecutivo le señala "Le llevo una clave", "para que le saque una foto y me la envíe", luego la reclamante envía una imagen, tras el cual la respuesta es una "gracias".

Posteriormente la afiliada envía un archivo llamado DECLARACION_SALUD.pdf y escribe "Que significa que de este aceptada con restricción", y que el ejecutivo responde "Lo único que tiene restricción es la presbicia. La restricción es si quisiera operarse y poner lentes intraocular" "lo demás no tiene restricción"; tras lo que la reclamante le escribe "E hipotiroidismo" ante lo que el ejecutivo responde "puede ir a la consulta sin ningún problema" "no tiene" "si revisa está en blanco la restricción".

Finalmente, la afiliada le pregunta: "18 meses debo esperar si quiero operarme??", a lo que el ejecutivo responde "sip", "Solamente por la presbicia" (...) y continúa el proceso con la desafiliación de Isapre Consalud. "

(...)

"10. Que, como consecuencia lógica corresponde que este Tribunal declare que las omisiones en la Declaración de Salud, no le resultan imputables a la parte demandante, toda vez que no consta que la afiliada haya sido debidamente orientada en el proceso de suscripción de los documentos contractuales, y en especial del llenado de la Declaración de Salud.

En este sentido resultan atendibles los dichos de la parte demandante relativos a que la Declaración de Salud no habría sido completada por ella, sino que el Agente de Ventas habría llenado y firmado la declaración, solicitándole el código de aprobación de la firma.

11. Que, teniendo presente lo expuesto en el párrafo que antecede, sólo cabe declarar que el término de contrato informado por la Isapre Cruz Blanca S.A. constituye una sanción injustificada e improcedente en el caso que nos ocupa, debiendo restablecerse los derechos del afiliado en los términos que se indicarán en lo resolutivo de esta Sentencia. " (...).

- A fojas 82 y siguientes, se observa escrito de la persona reclamante, que señala, entre otras cosas, que *"2.- Por mi edad y mi estado de salud (obesidad) que aunque hubiera querido, no podía ocultar de ninguna manera (envió a usted evidencias fotográficas tomadas en mis actividades cotidianas de escuela en septiembre año 2021), en ese momento ni nunca logre pesar 65 kilos, primera falsedad que el funcionario de Isapre Cruz Blanca Don Jorge Romero Cruz cometió, con el afán de lograr mi afiliación. 3-*

Este Señor, se aprovechó de mi inexperiencia digital, para realizar por su propia cuenta mi desafiliación a Isapre Consalud y afiliación a Isapre Cruz Blanca, considerando además agilizar todo tramite correspondiente como declaración de salud, que hizo de acuerdo a sus intereses y no a los míos. Frente a consultas por mi estado de salud omitió información”

Acompaña a su presentación, captura de pantalla de galería de imágenes, de fecha 26 de agosto de 2021, y 15 de septiembre de 2021, junto con dos fotografías.

5. Que, los antecedentes reseñados precedentemente permiten concluir la existencia de una situación irregular que da cuenta de falta de diligencia y/o incumplimiento de sus obligaciones, y entrega de información errónea al afiliado y/o a Isapre, por parte de la agente de ventas, en cuanto a que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, es la persona cotizante quien debe realizar el llenado de la Declaración de Salud (se aprecia el envío de claves vía WhatsApp).

6. Que, 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):

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de G. JIMÉNEZ J., 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.

- 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.

7. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicaciones enviadas vía correo electrónico, el día 11 de marzo de 2025 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.

8. Que, es importante recordar que este proceso se enmarca dentro de una suscripción electrónica del contrato de salud, en que la Isapre entrega una clave de suscripción a la persona usuaria, que le permite proseguir el proceso de suscripción del contrato de salud.

En este contexto, se observa en los antecedentes rolantes, que hubo, envío de claves de parte del cotizante al agente de ventas a través de WhatsApp.

9. Que, las claves enviadas por la Isapre a la persona contratante, para la firma electrónica de documentos son personales y para su exclusivo uso. En este sentido, al recibirlas, el agente de ventas debió haber resguardado la confidencialidad de dicha información ya que dicha acción (de recepción de claves que habiliten la suscripción de documentos contractuales) resta confiabilidad en la suscripción de los contratos de salud, especialmente considerando que dichas claves son de uso personal de las personas cotizantes, por lo que frente a su mera recepción debió haber tomado acción, en miras a corregir el proceso, y así asegurar que la suscripción fuera válida y conforme a los principios de seguridad y transparencia que exige la normativa.

10. Que, en este sentido, la asesoría del ejecutivo no permitió un proceso de afiliación correcto, lo que concluyó en una entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre.

11. Que, en relación con lo anterior, se hace presente que el rol de las/los agentes de ventas durante los procesos de negociación y suscripción de los contratos de salud previsional es central y determinante, puesto que dada la naturaleza de sus funciones, son las/los agentes de ventas quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, no sólo asesorando e informando correctamente a las personas postulantes, sino que, asimismo, velando, en la medida de sus posibilidades, por la veracidad y autenticidad de la información y antecedentes que someten a la evaluación de la Isapre.

12. Que, la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas, que causó perjuicio a la persona

reclamante.

13. 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 la letra a) del numeral 1.2 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 amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

14. 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. **Jorge Alex Romero Schlick**, RUN N° [REDACTED] una **MULTA** a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre y a 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 aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (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.

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 **acreditapagomultaIF@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-283-2024), 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 encuentra habilitado el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

Por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a dar de baja 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 sanción de 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 / MFSB

Distribución:

- Sr./Sra. JORGE ALEX ROMERO SCHLICK
- Sra./Sr. G. JIMÉNEZ J. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-283-2024