

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 22**

Santiago, **12-01-2022**

**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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 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 las denuncias y/o reclamos que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-189-2020, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL, en el(los) que se le formuló los cargos que en cada caso se indican:

**CASO A-189-2020 (Ord. IF/N° 28.917, de 28 de septiembre de 2021):**

Presentación Ingreso N° 4005029, de 23 de abril de 2020.

La/el cotizante C. AGUIRRE G. expone que en diciembre de 2019 solicitó a la agente de ventas de Isapre CRUZ BLANCA S.A., MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL, asesoría para realizar cambio de empleador, modificación que se efectuó con éxito en enero. En el momento en que se efectuó el cambio, la asesora le ofreció un cambio de plan para él y su cónyuge, el cual rechazó por no estar interesado, porque el plan compensado que tenía con su cónyuge era óptimo. Sin embargo, con fecha 31 de marzo de 2020 se percató que había sido cambiado al plan ofrecido por la agente de ventas, en el que se le descontaba 2.1 UF, modificación que se hizo efectiva sin su consentimiento desde febrero de 2020.

En el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona cotizante, constan, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Reclamante efectuó dos reclamos por el mismo hecho (4005029 de 23-04-2020 y 2015491 de 06-05-2021) y en el segundo acompañó: FUN 4 (modificación de empleador o de situación laboral) de Isapre CRUZ BLANCA S.A., de 20 de febrero de 2019, en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en esta modificación fue la/el Sra./Sr. MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL.

Además, consta que el total de la cotización pactada era de 1.893 UF y que la compensación negativa era de 0.277 UF, por lo que el total a pagar por parte de este cotizante era de 1,616 UF.

b) En su contestación la Isapre CRUZ BLANCA S.A. acompañó, entre otros antecedentes:

i) FUN de suscripción de contrato, de 28 de septiembre de 2018, en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en esta modificación fue la/el Sra./Sr. MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL.

Además, consta que el total de la cotización pactada era de 1.893 UF y que la compensación negativa era de 0.277 UF, por lo que el total a pagar por parte de este cotizante era de 1,616 UF.

ii) FUN 4, 8 y 9 (cambio de empleador; cambio de cotización pactada y cambio de plan), suscrito electrónicamente con fecha 19 de diciembre de 2019, en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en esta modificación fue la/el Sra./Sr. MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL.

Además, consta que el total de la cotización pactada era de 2.1 UF, sin compensación alguna, por lo que también el valor de la cotización total a pagar era de 2.1 UF.

c) Sentencia de 5 de marzo de 2021, que acogió la demanda de la persona cotizante, fundándose principalmente en que interrogada la agente de ventas *"respecto a si el afiliado le solicitó cambio de plan de salud en la reunión que sostuvieron para materializar el cambio de empleador, sólo se limitó a decir que hablaron por teléfono respecto a una baja de costos"*, y que al preguntarle sobre las circunstancias de la reunión que sostuvieron, respondió que *"se me pidió individualizarlo y hacer un cambio de plan para bajar costos"*, sin responder en concreto, pese a la insistencia del interrogador, si el afiliado había solicitado o al menos accedido al cambio propuesto, evadiendo dar una respuesta clara y concreta.

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 de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. [REDACTED], incurriendo en lo previsto 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, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación de 6 de octubre de 2021, la/el agente de ventas expone, en síntesis, que en diciembre de 2019 la contactó por vía telefónica la persona cotizante, quien tenía un plan compensado en el que su pareja le aportaba, para solicitar cambio de empleador y, además, cambio de plan, con el fin de rebajar costos.

Asevere que fue a la oficina de la persona cotizante, a quien informó en detalle las alternativas de planes y quien tomó la decisión de optar por un plan de UF 2.1, ajustado a su nuevo 7%, suscribiendo esta modificación en forma electrónica con su huella.

Reconoce que por error y de manera involuntaria no efectuó la mantención y/o modificación al plan compensado de la pareja de la persona cotizante.

Alude a su intachable conducta anterior, a su situación de viuda madre de dos hijos y se refiere a lo sucedido en el juicio arbitral, en el que se habría ordenado pagar en forma retroactiva a la pareja de la persona cotizante la diferencia que siguió pagando luego de la modificación de contrato de salud previsional, la que fue dejada sin efecto. Agrega que la sentencia fue cumplida a cabalidad y que en la actualidad de la persona reclamante ya no está afiliada a la Isapre.

4. Que, en relación con los descargos de la agente de ventas, se hace presente que del mérito de los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio y en el juicio arbitral no es posible establecer si la persona cotizante, además de solicitar a la agente de ventas el cambio de empleador, le habría solicitado la modificación del plan con el fin de disminuir su costo, como sostiene la agente de ventas.

5. Que, sin embargo, en cualquier caso, del análisis de los antecedentes es evidente que la agente de ventas incurrió en una grave falta de diligencia en el cumplimiento de sus laborales, puesto que tal como ella misma reconoce en sus descargos, no realizó el ajuste o modificación necesario al contrato de salud previsional de la cónyuge o pareja del cotizante, la que siguió pagando una compensación positiva que no era recibida como compensación negativa por el cotizante.

6. Que, además, tal como se concluyó en la sentencia del juicio arbitral, la agente de ventas, *"incurrió al menos en un error de conceptos respecto a lo que entiende por "baja de costos del plan", ya que no consideró la naturaleza compensada del plan de salud al que se encontraba adscrito el afiliado, sin otorgarle la debida orientación respecto a la situación en que queda el otro contratante (cónyuge del reclamante) y más aún, aumentando la cotización pactada con el nuevo plan de salud"*.

7. Que, dicha confusión o error de conceptos, inaceptable e inexcusable tratándose de una agente de ventas, implicó una entrega de información errónea a la persona cotizante, respecto del contenido y los efectos del FUN de modificación que suscribió de manera electrónica con fecha 19 de diciembre de 2019.

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, 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 este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 3 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 Sra./Sr. MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL, RUN N° [REDACTED], una MULTA de 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales).

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 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, 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 una vez vencido el plazo para deducir recursos que se indica en el número 3 siguiente.

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 cinco 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 Subdepto. 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-189-2020), 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, 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,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud (S)**

**Distribución:**

- Sra./Sr. MARÍA LORETO ARANCIBIA VILLARROEL.
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
  - Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
  - Oficina de Partes.
- A-189-2020