

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 844**

Santiago, **19-12-2022**

**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; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-18-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ROBERTO MATURANA ALARCÓN, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-18-2022 (Ord. IF/N° 43.203, de 09 de noviembre de 2022):**

3. Presentación Ingreso N° 4008778, de fecha 15 de febrero de 2022.

A. RIVERA S. informa, en lo pertinente, que en septiembre de 2021 fue a renunciar a Isapre Consalud, con su finiquito laboral de fecha agosto 2021, e indica que quien lo atendió le ofreció un seguro de cesantía por pagar que cubría cuatro meses, refiriendo que él respondió que no quería, debido a que se encontraba sin trabajo y no podría pagar algo adicional. Refiere que consultó si se podía solo por un mes, y se le indicó que sí. Indica que durante 3 meses le llegaron cobros, siendo que él no aceptó. Refiere que fue engañado, y que al momento de la renuncia fue explícito en decir que se encontraba sin trabajo y no podría pagar.

En su presentación, el reclamante acompaña, entre otros documentos, el Formulario Único de Notificación N° 4, folio 80449908, de fecha 02 de septiembre de 2021, y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su suscripción, fue la/el Sra./Sr. Roberto Maturana Alarcón.

4. Conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio al juicio arbitral, con el objeto de resolver la solicitud de la reclamante; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

5. En dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del referido Juicio Arbitral, donde se observan, entre otras, lo siguiente:

- A fojas 28 y siguientes, consta documento BC41: Subsidio de Cesantía de fecha 02 de septiembre de 2021.

- A fojas 34 y siguientes, consta sentencia arbitral que, que acogió el reclamo, y en cuyos considerandos 6, 7 y 8 se indica:

*"6.- Que, la Isapre acompañó por presentación de fojas 27, el BC41: Subsidio de Cesantía, el que da cuenta en su artículo 1, que el beneficio consiste en el aporte temporal que efectúa la Isapre, al cotizante que era trabajador dependiente y que se encuentra en*

*situación de cesantía, de un porcentaje del monto de la cotización mensual de salud (Plan + GES) por un período determinado. Agrega, en su artículo 4, denominado "Condiciones de Otorgamiento de la Cobertura", que "la Isapre financiaría\_\_\_ un porcentaje del precio del plan de salud complementario y del monto ges con un tope de\_\_\_ uf mensuales...". Prosigue señalando, en su artículo 5, denominado "Vigencia del Beneficio" que "El presente beneficio comenzará a regir a partir de la fecha de su suscripción, la cual ha quedado establecida en el encabezado de este documento, manteniéndose vigente hasta el día \_\_\_\_, siempre y cuando el afiliado no haya incurrido en alguna de las causales de terminación del artículo 6, con todo, este beneficio en ningún caso podrá exceder de los 6 meses de cobertura".*

*7.- Que, el documento señalado en el considerando anterior, tras ser analizado, se ha podido apreciar que si bien el documento está firmado por el afiliado, los campos de los artículos más importantes, se encuentran en blanco, sin haberse plasmado la información necesaria, para que el afiliado se interiorizara de lo firmado, lo que lleva a concluir a este Tribunal, que el proceso de suscripción del mismo, fue llevado en forma irregular.*

*8.- Que, por las circunstancias expuestas, este Tribunal estima que la decisión de la Isapre Consalud S.A., en el sentido de cobrar las cotizaciones del mes de octubre de 2021 en adelante, resulta improcedente, debiendo ésta cursar la desafiliación con efecto retroactiva desde"*

6. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas Sra./Sr. ROBERTO MATURANA ALARCÓN, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de modificación y/o desafiliación del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. RIVERA S., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos IV punto 1 y VI punto V del Capítulo I, y el Título IV, punto 4 del Capítulo III del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en relación al Título IV, punto I N° 1, del Capítulo VI del mismo Compendio, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

- 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, 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.

- Incumplimiento de las etapas del proceso de suscripción de documentos contractuales, al someter a conocimiento de la isapre documentos firmados en blanco por el cotizante, de conformidad a lo establecido en el numeral 2 del Título I, y numeral 2 del Título IV, ambos del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos incurriendo en lo establecido en la letra c) del numeral 1.2 y/o en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

7. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y 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 carta certificada entregada con fecha 28 de noviembre de 2022; 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, por consiguiente, la/el agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban falta de diligencia del ejecutivo, en especial consideración de la orientación entregada a la persona cotizante respecto del documento "BC41: Subsidio de Cesantía, de fecha 02 de septiembre de 2021", del cual, la sentencia arbitral de esta Superintendencia indica que "*los campos de los artículos más importantes, se encuentran en blanco, sin haberse plasmado la información necesaria, para que el afiliado se interiorizara de lo firmado*", y en atención, además, de que el tope de beneficio, en relación a la cotización pactada, y posterior deuda generada al cotizante, dan cuenta de una asesoría deficiente y poco clara al afiliado.

9. 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 el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I y en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos 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 es la CENSURA.

10. 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. ROBERTO MATURANA ALARCÓN, RUN N° [REDACTED] la sanción de **CENSURA**.

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.

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-18-2022), 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 ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**Distribución:**

- Sra./Sr. ROBERTO MATURANA ALARCÓN
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-18-2022