

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9415

Santiago, 26-06-2024

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, 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 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-36-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARLENE DEL CARMEN DÍAZ ACOSTA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-36-2023 (Ord. IF/N° 11.831, de 24 de abril de 2024):

Reclamo N° 4068174, de 3 de junio de 2022

2.1.- P. C. ELIZONDO C. presentó reclamo ante esta Superintendencia con fecha 3 de junio de 2022, alegando, en resumen, haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre CONSALUD S.A., situación de la que habría tomado conocimiento cuando presentó una licencia médica y no obtuvo respuesta de la COMPIN. Agregó que sus cotizaciones continuaron siendo pagadas en el FONASA.

2.2.- La/el reclamante adjuntó a sus reclamos los siguientes antecedentes:

a) Copia de liquidación de remuneraciones de DICIEMBRE de 2021, emitida por la empleadora C. A. SALAS R., en la que se informa una remuneración imponible de \$500.000, el pago de las cotizaciones de salud en el FONASA y como fecha de ingreso a esta empresa el 1 de septiembre de 2021.

b) FUN tipo 8 (modificación de cotización pactada) emitido por la Isapre CONSALUD S.A. con fecha 31 de mayo de 2022.

2.3.- Revisado el juicio arbitral a que dio lugar el reclamo de la persona cotizante, se constató que en éste la Isapre no contestó la demanda, pero con posterioridad a la resolución que recibió la causa a prueba, con fecha 11 de agosto de 2022 presentó escrito en el que se allanó a la demanda, informando que había decidido anular el contrato de salud y que en junio de 2022 había procedido a traspasar los montos recaudados al FONASA. No dio explicación de los motivos por los que se había allanado.

2.4.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre CONSALUD S.A. remitió, entre otros antecedentes, la siguiente documentación:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de P. C. ELIZONDO C., de 25 de septiembre de 2021, en que aparece que su empleadora sería SLC CONTAC CENTER S.A., RUT N° 94.943.000-6, su renta imponible \$1.454.500 y la cotización total a pagar 4,425 UF, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. M. D. C. DÍAZ A.

b) Copia de liquidación de sueldo del mes de AGOSTO de 2021 ingresada como antecedente de renta para la afiliación de la persona cotizante, que aparece emitida por SLC CONTAC CENTER S.A., RUT N° 94.943.000-6, con una renta imponible \$1.454.500 y en la que se lo individualiza como P. "ELISONDO" (sic).

2.5.- 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 suscripción del contrato de salud de la persona 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 del mismo Compendio.

b) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

c) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, 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.

d) 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.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 26 de abril de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que en septiembre de 2021 recibió la información de contacto de P. ELIZONDO a través de otra persona, a quien la agente de ventas había asesorado.

Asevera que contactó al Sr. ELIZONDO para ofrecerle asesoramiento, siguiendo rigurosamente los procedimientos de "venta digital" y bajo la supervisión de su jefatura.

Agrega que, conforme al protocolo de la Isapre, inició el proceso sólo una vez que la persona cotizante manifestó su conformidad con la oferta. Además, cada etapa del proceso fue confirmada por la persona afiliada.

Señala que durante sus 27 años de trayectoria en el campo de la asesoría ha mantenido un enfoque riguroso en la protección de los intereses de las/los clientes y un estricto cumplimiento de las regulaciones y prácticas éticas pertinentes, por lo que asevera que la acusación relacionada con el caso de P. ELIZONDO no refleja su metodología de trabajo ni su compromiso con la integridad de los procesos.

4. Que, con posterioridad a los descargos efectuados por la/el agente de ventas, se recibió presentación de la Isapre de 2 de mayo de 2024, mediante la cual da respuesta a la consulta que se reiteró en el oficio de cargos, en orden a que acompañara antecedentes y/o informara las razones de su decisión de allanarse en el juicio arbitral a la demanda de la persona reclamante.

5. Que, en la referida respuesta la Isapre informó que las razones por las cuales se allanó a las pretensiones del Sr. Elizondo, *"dicen relación con que se contactó telefónicamente con la demandante y al cotejar la voz del audio de autenticación, se detectó que la voz no era coincidente"*.

6. Que, mediante Oficio Ordinario IF/N° 16.693, de 17 de junio de 2024, notificado a la/al agente de ventas con fecha 19 de junio de 2024, se puso en su conocimiento la respuesta efectuada por la Isapre, para que en el plazo de tres días hábiles efectuara las observaciones que estimara pertinentes. Sin embargo, habiendo transcurrido el señalado plazo, la/el agente de ventas no efectuó observación alguna.

7. Que, así las cosas, teniendo presente los antecedentes en que se fundó la formulación de cargos, los descargos de la/el agente de ventas y la respuesta de la Isapre a que se ha hecho referencia, este Organismo de Control concluye que si bien no existen antecedentes que comprueben que el correo electrónico utilizado para la afiliación de la

persona cotizante efectivamente no le pertenecía, ni existen pruebas que acrediten la falsedad del empleador, renta imponible y demás antecedentes registrados en el FUN de suscripción, lo cierto es que lo informado por la Isapre en orden a que la voz registrada en el audio de autenticación no correspondía a la de la persona reclamante, hace verosímil lo expuesto por ésta en orden a que fue afiliada sin su consentimiento a la Isapre, situación que a lo menos da cuenta de una falta de diligencia por parte de la/del agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud de dicha persona.

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 el 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 CENSURA.

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. MARLENE DEL CARMEN DÍAZ ACOSTA, RUN N° [REDACTED], la sanción de CENSURA, por falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

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 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-36-2023), 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, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. M. D. C. DÍAZ A.
 - Sra./Sr. P. C. ELIZONDO C. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-36-2023