

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9500**

**Santiago, 27-06-2024**

**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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-85-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PAEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-85-2023 (Ord. IF/N° 10099, de 08 de abril de 2024):**

2.1. Reclamo Ingreso N° 4083110 de fecha 28 de julio de 2022.

El/la Sra./Sra. O. M. SOTO G. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CONSALUD S.A., refiriendo, en lo pertinente, que se desempeña como temporero y que tomó conocimiento de encontrarse afiliado dicha aseguradora, donde acudió y se le indicó que se encontraba cotizando, y se negaron a desafiliarlo pese a explicar que siempre ha pertenecido a Fonasa, siendo beneficiario de la letra A.

Solicita se anule el contrato de salud pues es imposible que haya firmado, ya que no tiene ningún contrato con algún empleador. Indica que la isapre lo perjudica ya que no puede atenderse en el servicio público. Pide pericias y sanción para la persona agente de ventas responsable.

2.2. Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4083110-2022, consta, a fojas 5 allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, refiriendo que el documento ha sido anulado.

2.3. En razón de lo anterior, mediante Oficio Ordinario IF/N° 20982, de 10 de mayo de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD, la que a través de presentación ingreso N° 7904 de 17 de mayo de 2023 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa, que la razón del allanamiento dice relación con que se revisó la venta y se observa que el número telefónico ingresado en los antecedentes contractuales es distinto al informado en el reclamo.

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación y correos electrónicos remitidos a la persona cotizante para dar inicio al proceso de venta.

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 22 de septiembre de 2021, en el que consta que agente de ventas Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PAEZ fue la persona responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con copia

de los demás documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la persona reclamante.

Se observa que la dirección, el número de teléfono y correo electrónico indicado en el FUN no se corresponden a los datos indicados por el cotizante en su reclamo ante esta Institución.

- Copia de Liquidación de Remuneraciones a nombre del cotizante, de fecha agosto de 2021.

3. Que, finalmente, 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 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, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- 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.

- 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.

- 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.

4. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 08 de abril de 2024, 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.

5. Que, en primer lugar, es posible observar que los datos otorgados por el cotizante al momento de realizar su reclamo ante esta Superintendencia, como teléfono y dirección son distintos de los que indica el FUN tipo 1.

6. Que, por otra parte, de la mera observación de la Liquidación de Remuneraciones del mes de agosto de 2021, supuestamente emitida por "CIA. SEGUROS DE VIDA CONSORCIO", es posible identificar que la dirección indicada para dicha aseguradora "El Bosque Sur 135", no corresponde a un domicilio existente.

Asimismo, se observa que dicho documento indica que el cargo ejercido por el reclamante es de "ejecutivo de ventas edificio".

7. Que, además, revisado el Portal de Certificados en Línea del Ministerio de Educación, no fue posible encontrar certificado de estudios respecto de la persona reclamante, quien en su reclamo indica pertenecer al fondo tipo A de FONASA, además de indicar que su labor es de Temporero.

En este sentido, es posible establecer una presunción, de que es efectivo que el cotizante realiza labores de "temporero", y que, por lo tanto, no se desempeñaba, como indica la supuesta liquidación de remuneraciones en el punto anterior, como "ejecutivo de ventas edificio".

8. Además, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia de Salud, es posible observar que el reclamante no había pertenecido antes al sistema de Isapres, y tampoco pertenece en la actualidad.

9. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran una falta de diligencias e incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para las partes.

10. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos en la letra b) del numeral 1.1. del 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, en cuanto a la 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, y en la letra h), en los siguientes términos: "*otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre*", que en este caso correspondió a ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la cotizante, e ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa respecto de O. M. SOTO G.

11. 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 las letras b) y 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

12. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. **Yessenia Edith Cubillos Paez**, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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.

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



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

**LLB/MFSB**

#### **Distribución:**

- Sra./Sr. Yessenia Edith Cubillos Paez.
- O. M. SOTO G. (a título informativo).
- ISAPRE CONSALUD S.A (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.

- Oficina de Partes.  
A-85-2023