

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12112**

Santiago, 26-08-2024

**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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-20-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PATRICIA ALEJANDRA CARREÑO PUENTES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-20-2023 (Ord. IF/N° 20436, de 23 de julio de 2024):**

a) Presentación Ingreso N° 4.042.410, de fecha 17 de junio de 2021.

2.1.- Sra. M. A. FREDES Z., reclamó en contra de la Isapre CONSALUD S.A., manifestando, en lo pertinente, que al acudir al Hospital se le indicó que no pertenecía a FONASA, sino que a Isapre Consalud. Refiere que en ese momento le informaron que no podía desafiliarse porque tenía una licencia médica.

Menciona que debido a su trabajo en región del Bío Bío, y las medidas de confinamiento COVID-19 no había podido regularizar su situación hasta ese momento.

Indica que como estaba con licencia, decidió esperar hasta el mejor momento para salirse, pero al acercarse a la isapre, y al llevar menos de un año en la isapre, no se pudo desafiliar, teniendo además una deuda, que indica, no le corresponde, ya que nunca ha firmado con la isapre.

Este reclamo dio origen al procedimiento administrativo A-20-2023.

2.2- Por otro lado, revisado el juicio arbitral Rol 4042410 -2021, consta, entre otros antecedentes, a fojas 5, allanamiento de la isapre, donde indica que se "*determinó anular el contrato de salud foliado N°80480267 asociado al demandante*".

2.3.- Mediante Oficio Ordinario IF/N° 18028, de 24 de abril de 2023 se solicitaron antecedentes a la Isapre, la que, a través de presentación de 03 de mayo de 2023, acompañó respuesta, adjuntando entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de FUN tipo 1, de fecha 30 de abril de 2020, *copia empleador*, en que consta que la/el Sra./Sr. Patricia Alejandra Carreño Puentes fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 30 de abril de 2020, *copia Isapre*, en que consta que la/el Sra./Sr. Patricia Alejandra Carreño Puentes fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de teléfono asociados al cotizante en dichos documentos, difieren del indicado por la persona

afiliada en el reclamo ante esta Superintendencia.

- Copia de Declaración de Salud, de fecha 30 de abril de 2020.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones, de fecha marzo de 2020.
- Copia de Certificado de Validación de Identidades, de fecha 30 de abril de 2020. Se observa apartado "Beneficiarios en FUN" y "Cargas no incorporadas".

2.4.-Además, mediante Oficio Ordinario IF/N° 51872, de 14 de diciembre de 2023 se solicitaron nuevos antecedentes a la Isapre, la que, a través de presentación de 27 de diciembre de 2023, acompañó respuestaindicando, entre otras cosas, que en relación a las razones del allanamiento de la Isapre a dejar sin efecto la afiliación del Sr. Fredes, *"estas dicen relación con que se detectaron ciertas incongruencias en las firmas presentes en la documentación contractual, y - dado que la ejecutiva de ventas (que ya no pertenece a la Isapre) tenía antecedentes anteriores de reclamos relacionados con motivo de suscripción de contratos de salud "* (SIC).

b) Presentación Ingreso N° 300.609, de fecha 29 de octubre de 2021.

2.5.- Por otro lado, el/la Sr./Sra. J. B. CAVIERES D., reclamó en contra de la Isapre CONSALUD S.A., indicando, en lo pertinente, que se encuentra afiliado irregularmente en isapre Consalud, indicando que desconoce al empleador y todo lo que isapre adjunta.

Indica que esto le trajo un problema laboral, ya que, al emitir su licencia médica, esta fue enviada a la isapre que lo tenía registrado con otro empleador, que él desconoce, y le rechazaron la licencia. Además, su empleador le envió carta de aviso de termino de contrato por *"abandono de trabajo "* (SIC), ya que la licencia nunca les llegó.

Señala que el día 19 de octubre firmó carta de desafiliación a isapre debido a su necesidad de volver a Fonasa, pero reitera que nunca contrató la Isapre.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Comprobante de Licencia Médica Electrónica, de fecha de inicio de 30 de septiembre de 2021 y término el 10 de octubre de 2021.
- Copia de Comprobante de Licencia Médica Electrónica, de fecha de inicio de 11 de octubre y término el 20 de octubre de 2021.
- Copia de Comprobante de Licencia Médica Electrónica, de fecha de inicio de 21 de octubre y término el 04 de noviembre de 2021.
- Copia de Certificado de Cotizaciones FONASA del periodo 10-2019 a 10-2021, emitido con fecha 19 de octubre de 2021.
- Copia de Certificado de Cotizaciones en AFP Modelo, correspondiente al periodo 10/2019 y 10/2021, emitido con fecha 19 de octubre de 2021.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 30 de julio de 2020, en que consta que la/el Sra./Sr. Patricia Alejandra Carreño Puentes fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.

Se observa en el Certificado de Cotizaciones de Fonasa, y en el de AFP Modelo, que en el año 2020 sólo se informan cotizaciones en el mes de marzo, y el RUT y nombre del empleador no coincide con el indicado en el FUN (de fecha julio de 2020).

Este reclamo dio origen al procedimiento administrativo A-86-2023.

2.6.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo de la persona cotizante, se observan, entre otros, los siguientes antecedentes:

- A fojas 10 rola allanamiento de la isapre a la pretensión de la parte actora.
- A fojas 12 consta sentencia arbitral que tiene por aprobado el allanamiento de la isapre.

2.7.- Así las cosas, mediante Oficio Ordinario IF/N° 20986, de 10 de mayo de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD S.A., la que a través de presentación de 18 de mayo de 2023 acompaña, entre otros, los siguientes documentos:

- En relación a las razones del allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona demandante, la aseguradora indica que dicen relación con lo expresado en su reclamo, y, *"dado que al escuchar la grabación de respaldo de la suscripción, se presume fundadamente que corresponde a otra persona "*.

- Copia de FUN tipo 1, Folio 80536737, de fecha 30 de julio de 2020, junto con la demás documentación contractual.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de

teléfono asociados al cotizante en dichos documentos, difieren del indicado por la persona afiliada en el reclamo ante esta Superintendencia.

- Copia de Formulario de Suscripción de Complementos, sin firma ni fecha, asociado al Folio de Suscripción 80536737.

- Copia de Bitácora de proceso de afiliación, relativa a la Declaración de Salud.

2.8.- En este sentido, a través de Oficio Ordinario IF/N° 10885, de 15 de abril de 2024, fueron solicitados nuevos antecedentes a Isapre Consalud, la que mediante presentación 25 de abril de 2024 indicó que *"no contamos con un informe de auditoría interna, y las razones por las cuales se Isapre Consalud se allanó a las pretensiones del Sr. Cavieres, estas dicen relación con que al revisar la voz del audio de autenticación, se detectó que hay un esfuerzo de la persona por cambiar su tono de voz y además pronuncia mal su segundo apellido. Adicionalmente, se intentó contactar al afiliado en tres oportunidades (con los datos de contacto aportados en la suscripción), sin éxito. Por lo tanto, se tomó la determinación de dejar sin efecto la afiliación"* .

2.9.- Además, se tuvo a la vista la página Web de consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, donde se observa que la persona reclamante Sr./Sra. J. B. CAVIERES D. pertenece a AFP MODELO desde el año 2013.

2.10.- Por otra parte, a través de Resolución Exenta IF/N° 9732, de 03 de julio de 2024, se resolvió que no obstante haberse originado en diferentes reclamos, se procederá a tramitar y analizar en forma conjunta los señalados procedimientos administrativos, por involucrar a una/un misma/o agente de ventas y estar referidos a las mismas materias, procediendo a acumular el expediente administrativo A-86-2023, al proceso A-20-2023, por ser este último el más antiguo.

2.11.- 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. M. A. Fredes Z. y Sra./Sr. J. B. Cavieres D., al no llevar los procesos según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, 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 a las personas afiliadas Sra./Sr. M. A. Fredes Z. y Sra./Sr. J. B. Cavieres D. 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas Sra./Sr. M. A. Fredes Z. y Sra./Sr. J. B. Cavieres D. 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, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de las personas afiliadas Sra./Sr. M. A. Fredes Z. y Sra./Sr. J. B. Cavieres D. 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.

3. 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 25 de julio 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.

4. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la persona agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

5. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la agente de ventas, en relación a los

procesos de afiliación del/la Sr./Sra. M. A. FREDES Z. y Sr./Sra. J. B. CAVIERES D.

6. Que, en primer lugar, fue posible verificar, que en ambos casos los correos electrónicos y teléfonos indicados en el reclamo ante esta institución difieren del indicado en el FUN.

7. Que, respecto de la persona reclamante Sr./Sra. M. A. FREDES Z., la isapre informó que se detectaron ciertas incongruencias en las firmas presentes en la documentación contractual del afiliado, razón por la que se allanó a las pretensiones de la persona afiliada.

8. Que, además, búsqueda en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección del cotizante Sr./Sra. M. A. FREDES Z. indicada en el FUN (en "Bulnes 198, Concepción") no existe.

9. Que, por otro lado, respecto del cotizante J. B. CAVIERES se observa que, en el Certificado de Cotizaciones de Fonasa, y en el de AFP Modelo, durante el año 2020 sólo se informan cotizaciones en el mes de marzo, y el RUT y nombre del empleador no coincide con el indicado en el FUN (de fecha julio de 2020).

10. Que, respecto del cotizante J. B. CAVIERES la isapre informó que, al revisar el audio de la suscripción, especialmente al revisar la voz de autenticación, se detectó un esfuerzo por cambiar el tono de voz, y hubo un mal pronunciamiento del segundo apellido.

11. Que, por otra parte, se tuvo a la vista la página Web de consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, donde se observa que la persona reclamante Sr./Sra. J. B. CAVIERES D. pertenece a AFP MODELO desde el año 2013, lo que difiere de la información indicada en el FUN de la persona cotizante.

12. Que, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento.

13. 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 a las personas afiliadas 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 las personas cotizantes.

14. 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.

15. 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. PATRICIA ALEJANDRA CARREÑO PUENTES, RUN N° [REDACTED], la sanción de **Cancelación**.

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-20-2023), 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 encuentra habilitado 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,**



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

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. PATRICIA ALEJANDRA CARREÑO PUENTES.
- M. A. FREDES Z. (a título informativo).
- J. B. CAVIERES D. (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-20-2023