

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 14979**

Santiago, **18-10-2024**

**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-227-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA ROJAS REYES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-227-2023 (Ord. IF/N° 18029, de 01 de julio de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4002765 de fecha 12 de enero de 2022.

2.1.- El/la Sra./Sra. A. A. OPORTUS R. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CONSALUD S.A., refiriendo, en lo pertinente, que, al momento de solicitar telefónicamente cambio de su empleador a voluntario, se le enviaron los contratos a su correo electrónico para firmar, y se dio cuenta que le hacían firmar un nuevo servicio que él no contrató llamado "Click Doctor". Señala que él no solicitó contratar nada.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo indicado, consta a fojas 6 presentación, de fecha 7 de febrero de 2022, de allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, indicando que *"se procedió a dejar sin efecto la contratación del BC-389 Click Doctor. Cabe hacer presente, que el movimiento tipo 4 de enero de 2022, donde se incluía el referido beneficio, entraba en vigencia en marzo del año en curso, por cuanto, la materia en controversia fue solucionada por esta Isapre oportunamente"*.

2.3.- Mediante Ordinario IF/N° 48423, de 29 de noviembre de 2023 fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD, la que a través de presentación ingreso N° 18211, de 11 de diciembre de 2023, informa que el motivo de su allanamiento en juicio arbitral es que la ejecutiva de servicio al cliente que lo atendió reconoció que por error de digitación al momento de emitir el FUN quedó marcado el Beneficio Adicional Click Doctor.

2.4.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 12011, de 25 de abril de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD, la que a través de presentación ingreso N° 6325, de 30 de abril de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 18 de enero de 2022, "tipo 4", de fecha 12 de enero de 2022, Folio N° 9751130 en el que consta que el/la Sr./Sra. Paola Rojas Reyes fue la persona agente de ventas responsable del proceso de modificación.

- Copia de documento "BC389: CLICK DOCTOR", de fecha 12 de enero de 2022.

2.5.- 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 de modificación del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en el Título IV 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, modificación de 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.

- 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, 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 2 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, atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, se hace evidente que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutiva de la aseguradora, por lo que esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Censura.

5. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas Sra./Sr. PAOLA ROJAS REYES.

6. 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. PAOLA ROJAS REYES, 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-227-2023), 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](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. PAOLA ROJAS REYES.
- A. A. OPORTUS R. (a título informativo).
- ISAPRE CONSALUD (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-227-2023