

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16328**

**Santiago, 22-11-2024**

**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 se encuentra 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-121-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-121-2023 (Ord. IF/N° 33.937, de 7 de noviembre de 2024):**

2.1.- K. J. CARRASCO R. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliada sin su consentimiento a la Isapre CONSALUD S.A. Sostiene, que fue a atenderse a un Centro Médico por un tratamiento kinesiológico que se estaba realizando, oportunidad en la que constató que se encontraba bloqueada en FONASA por pertenecer a una Isapre. Agrega, por una parte, que, tras comunicarse con esta Superintendencia, se le informó que aparecía afiliada a la Isapre Consalud, y, por otra parte, que la referida Isapre le confirmó que tenía contratado un plan de salud. Indica, que esto es un fraude ya que jamás se ha afiliado a una Isapre, haciendo presente que los datos personales que constan en el contrato de salud, relativos a su correo electrónico y teléfono son falsos. Agrega, que a la época de suscripción del contrato de salud se encontraba cesante, por lo que desconoce al empleador consignado en el FUN, agregando, que entre abril y junio de 2022 trabajó en Teleperformance. Hace presente que por encontrarse en tratamiento se vio en la obligación de hacer uso del plan de salud.

2.2.- Adjunta a su reclamo, copia de finiquito de trabajo celebrado con TP Chile S.A., en el que se consigna que prestó servicios para dicha empresa entre el 25 de abril y el 30 de junio de 2022.

2.3.- En dicho contexto, se procedió a revisar en primer término el expediente del Juicio Arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, Rol: 12099-2022, constatándose que en éste la Isapre CONSALUD S.A. se allanó al reclamo de la persona afiliada.

2.4.- A fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre CONSALUD S.A., la que informó lo que se indica a continuación, adjuntando, además, copia de los siguientes antecedentes:

a) En primer lugar, la Isapre informa que las razones por las cuales se allanó al reclamo en el Juicio Arbitral Rol: 12099-2022, dicen relación con que se hizo contacto telefónico con la reclamante y al realizar el cotejo de la voz del audio de autenticación, se detectó que estas no eran coincidentes. Sumado a lo anterior, señala que el número de celular utilizado en el proceso de suscripción es distinto al registrado por el/la Sr./Sra. Carrasco en su reclamo.

b) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre K. J. CARRASCO R. y la Isapre CONSALUD, de fecha 21 de marzo de 2022, en el que se informa que el correo electrónico de la persona afiliada corresponde a [karincarrascorivero@yahoo.com](mailto:karincarrascorivero@yahoo.com), que su teléfono corresponde al número terminado en los dígitos "6857", que su empleador corresponde a la empresa BARRY CALLEBAUT CHILE SPA, que su Administradora de Fondos de Pensiones corresponde a la AFP PROVIDA, y en el que además consta, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PAEZ.

c) Copia de liquidación de remuneraciones del mes de febrero de 2022 emitida por BARRY CALLEBAUT CHILE SPA, ingresada por la/el agente de ventas como antecedente para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada.

2.5.- Por su parte, este Organismo de Control ofició a la empleadora informada en el FUN, la que informó que K. J. Carrasco R. nunca tuvo relación laboral alguna con dicha empresa. Agrega, que la liquidación de sueldo enviada por esta Superintendencia no fue emitida por BARRY CALLEBAUT CHILE SPA, dado que, entre otras razones, difiere en la tipografía de las liquidaciones de la empresa y en que en la empresa no existe el cargo: "Técnico de Prevención de Riesgo". Acompaña entre otros antecedentes, "Certificado No Laboral", emitido en noviembre de 2022, a solicitud expresa de doña Karin Janis carrasco Riveros.

2.6.- Asimismo, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que K. J. CARRASCO R. se encuentra incorporado(a) a AFP MODELO, con fecha 1 de abril de 2018 y no a AFP PROVIDA como se indica en la "Sección B" del FUN de afiliación a la Isapre.

2.7.- En dicho contexto, los referidos antecedentes no sólo comprobaban la entrega de documentos e información falsa o errónea a la Isapre CONSALUD S.A., en cuanto a los datos de contacto de la persona afiliada (teléfono y correo electrónico), empleadora, renta imponible y AFP, sino que además permitían concluir la efectividad de alegado por la persona cotizante, en orden a que en este caso se trató de una afiliación realizada sin su consentimiento.

2.8.- En consecuencia, 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 de suscripción del contrato de salud previsional de K. J. CARRASCO R., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de K. J. CARRASCO R., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de K. J. CARRASCO R., 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.

d) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en un teléfono y dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de KARIN JANIS CARRASCO RIVEROS, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que con fecha 14 de noviembre de 2024, la agente de ventas realiza una presentación en la que señala que adjunta una carta con los descargos por una acusación falsa en contra de su persona. En la referida carta, expone su versión sobre los graves hechos que se le imputan, en relación con 14 afiliaciones irregulares denunciadas por la Isapre Cruz Blanca ante esta Superintendencia, los que en realidad fueron objeto de reproche en el contexto de la tramitación del proceso sancionatorio A-69-2021 que ya se encuentra afinado.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que permitieron tener por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados en su contra, esto es, en particular, la entrega de información errónea a la isapre respecto de la persona afiliada y el ingresar a tramitación de la Isapre, un contrato de salud suscrito

electrónicamente sin contar con el debido consentimiento de aquella.

5. Que, al respecto, sólo cabe agregar, que sin perjuicio de la responsabilidad que le cabe a la Isapre por la falta de control y de validación de la información ingresada en los procesos de suscripción electrónica, es la agente de ventas la responsable de haber ingresado información evidentemente errónea o falsa.

6. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

7. 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 es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

8. 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 PÁEZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea e ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada.

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-121-2023), 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/HPA**

#### **Distribución:**

- Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. K. J. CARRASCO R. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-121-2023