

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16608**

Santiago, 29-11-2024

**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-32-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA MERINO GARCIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-32-2024 (Ord. IF/N° 27588, de 3 de octubre de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4082931 de fecha del 14 de noviembre de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. S. M. CARRASCO G. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CONSALUD S.A. refiriendo, en lo pertinente, que fue afiliado a Consalud sin su consentimiento, con uso de datos falsos. Indica que esto le ha generado problemas al no poder comprar bonos, ya que las cotizaciones se encuentran impagas en su actual isapre.

Acompaña, entre otros antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 5 de octubre de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que Sra./Sr. PAOLA MERINO GARCIA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Certificado de desafiliación desde el: 31/10/2023 Manteniendo sus beneficios vigentes hasta el: 31/10/2023

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se observa, que consta a fojas 8, allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante.

2.3.- Por otro lado, mediante Oficio Ordinario IF/N° 7147, y 7148 de 8 de marzo de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD, la que, a través de presentación, ingreso N° 3826, de 18 de marzo de 2023, acompañó entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Certificado de Remuneraciones imponibles de AFP Capital, de fecha 2 de octubre de 2023.
- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 5 de octubre de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el Sra./Sr. PAOLA MERINO GARCIA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

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

afiliada en el reclamo.

- Copia de Bitácora de afiliación electrónica.

2.4.- Por otra parte, a través de Oficio Ordinario IF/N° 16601, de 14 de junio de 2024, fueron solicitados antecedentes a la empresa señalada como empleadora en FUN tipo 1, la que mediante presentación ingreso N° 9261, de 25 de junio de 2024 refirió, entre otras, lo siguiente:

- Indica que la persona cotizante mantiene contrato vigente con dicha empresa desde junio de 2023.

- Señala los datos personales registrados de la persona cotizante (teléfono, correo electrónico y domicilio), que son los mismos referidos por él en el reclamo, pero difieren de los indicados en el FUN tipo 1.

2.5.- Además, a través de Oficio Ordinario IF/N° 16602, de 14 de junio de 2024 se solicitó información a Isapre Consalud, que, mediante presentación ingreso N° 9276, de 25 de junio de 2024, acompañó, entre otras, lo siguiente:

- Señala que, *"en cuanto al RUT, cabe informar que al tratarse de una suscripción electrónica la identidad del cliente se valida por medio de la plataforma Equifax, por lo que no tenemos respaldo de la cédula de identidad ."*

- Copia de Información de Cotizaciones Previred (de fecha de consulta 6 de mayo de 2024).

2.6.- Por otro lado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 21074, de 30 de julio de 2024, se solicitó información a la Isapre Consalud, la que a través de presentación ingreso N° 11581, de 1 de agosto de 2024, indica, en lo pertinente, que *"las razones por las cuales Isapre Consalud se allanó a las pretensiones del Sr. Carrasco, estas dicen relación con que dado su voluntad no era estar afiliado a la Isapre y que no había descuentos de pago de su cotización, se accedió a lo solicitado. "*

2.7.- Por último, se tiene a la vista documento "Permiso de Obra Menor", de 12 de marzo de 2020, de la Municipalidad de Las Condes, en que se observa que la dirección indicada en el FUN tipo 1 como domicilio de la persona cotizante), corresponde a una oficina.

2.8.- 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.

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 8 de

octubre de 2024.

4. Que a través de presentación de fecha 17 de octubre de 2024, la agente de ventas presentó descargos indicando, en lo pertinente, que jamás en sus 14 años de servicio ha ingresado a una persona en contra de su voluntad, ni mucho menos falsificar datos.

Refiere que el señor Carrasco la contactó el día 2 de octubre a través de un referido llamado "Hans", que había ingresado el mes anterior a la Isapre. Menciona que el contacto fue vía telefónica, y le hizo llegar sus datos a través de su amigo (rut, dirección, correo, empleador, peso, estatura), indicando además que se encontraba en Fonasa.

Describe que posteriormente, Sr. Carrasco cambió su dirección original de Quilpué a una en Santiago, ya que suscribió un plan de esta ciudad (refiere a "evidencia 2" de entrega de información vía WhatsApp). Indica que el proceso de suscripción es online (anexo 1: registro electrónico de proceso de suscripción).

Refiere el sistema de ventas, en relación al envío de un correo y la validación de identidad a través de Equifax (evidencia 2: correo de autorización del proceso de suscripción), y describe dicho proceso.

Menciona que, una vez terminado ese proceso de validación, le llega un correo al cliente con una clave secreta enviada por sistema, y solo así puede avanzar al paso siguiente. Refiere al proceso de etapa de validar datos como trabajador, realizado a través de Previred (elegido por el cliente), lo que es de manera automática.

Señala el llenado de la Declaración de Salud, y la posterior firma electrónica.

Indica que como ejecutiva en todo momento estuvo en contacto con el Sr. Carrasco, no teniendo ningún motivo para desconfiar que algo en el proceso no era real, indicando que su labor fundamental fue orientar en el proceso, aclarar dudas y explicar los planes.

Menciona que con posterioridad a la firma del Sr. Carrasco, "Hans" apareció multifiliado, por lo que averiguó sobre el reclamante, encontrando como resultado que el Sr. Carrasco se encontraba vigente en Nueva Masvida, donde no se encontraba con anualidad para cambiarse de Isapre (evidencia 3: certificado de afiliación en nueva masvida).

Señala haber intentado comunicarse con él, y al no tener respuesta, le envió un correo el 17 de octubre de 2023 (evidencia 4: correo a S. Carrasco por multifiliación).

Indica que al no tener respuesta por ninguna de las vías anteriormente indicadas, solicitó la baja de su contrato, informando a su supervisor el día 20 de octubre de 2023, ya que la afiliación era irregular porque en el contrato él declara pertenecer a Fonasa. Por ello, el contrato fue retirado de proceso ese mismo mes de octubre de 2023 (evidencia 5: correo de solicitud de salida de proceso).

Menciona que, en razón de lo anterior, cuando él solicita, el día 14 de noviembre de 2023, eliminar su registro de Consalud, éste ya se había dado de baja en octubre (evidencia 6: certificado de Consalud).

Concluye que el Sr. Carrasco nunca inició beneficios con la Isapre, primero, indicando que dentro del mismo mes de octubre se retiró del proceso, y segundo, menciona que a octubre de 2023 el reclamante no cumplía la anualidad en Isapre Nueva Masvida, por lo que no podía cambiarse de institución.

Refiere que el reclamante se desafilió de Nueva Masvida en mayo de 2024 (evidencia 7: certificado de no vigencia).

Se refiere al comentario en cuanto el Sr. Carrasco indica *"me ha generado un sinfín de problemas, ya que no he podido comprar bonos porque las cotizaciones de Nueva Masvida están impagas"* indica que es importante recordar que el reclamo fue el 14 de noviembre de 2023, ese día, el reclamante aún estaba vigente en Nueva Masvida, siendo el empleador el responsable de pagar las cotizaciones de salud.

Refiere que, si se hubiera realizado el descuento de Isapre Consalud, la primera cotización a descontar habría sido en remuneración del mes de noviembre que se paga en diciembre.

Finalmente, como dato adicional, indica que el Sr. Carrasco se suscribió a Consalud en mayo de este año (evidencia 9).

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de conversaciones vía WhatsApp con Z H. N. y con Z S. C.
- Copia de Certificado de afiliación de fecha 17 de octubre de 2023, de Nueva Masvida, que indica vigencia desde el 1 de junio de 2023.
- Copia de correo electrónico de fecha 17 de octubre de 2023, enviado al correo electrónico que se indica en FUN respecto del cotizante, cuyo tenor indica "*cumplo con informar que fun generado en nuestra Isapre quedará sin efecto pues usted ya se encuentra afiliado a Isapre Mas Vida desde Junio del presente año.*"
- Copia de correo electrónico de fecha 20 de octubre de 2023, en que se indica "*Buenos días jefe, espero que esté bien. Necesito dar de baja funes que están como multifiliados. Adjunto certificado de afiliación en otras isapres*".
- Certificado de desafiliación de Consalud, de fecha 14 de noviembre de 2023.
- Certificado de de No vigencia, de fecha 8 de octubre de 2025, de Isapre Nueva Masvida.
- Certificado de Afiliación de fecha 14 de octubre de 2024, de Isapre Consalud.

5. 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.

6. Que, se observa que los datos de la persona registrados en el reclamo ante esta Superintendencia y en los registros de su empleador, como correo electrónico y el número de teléfono, y aquellos indicados en el FUN Tipo 1, difieren.

Además, rola en el expediente que la persona reclamante se encontraba, a la fecha del FUN tipo 1 en Consalud, afiliado a Isapre Nueva Masvida, y no a FONASA como ahí se indica.

Así las cosas, es posible identificar la entrega de información errónea a la Isapre respecto de los antecedentes de la persona afiliada.

7. Que, por otro lado, la agente de ventas en sus descargos indica haber recibido información de índole personal del cotizante a través de una tercera persona.

En este sentido, se estima que la/el agente de ventas no tomó los resguardos necesarios para proteger la confidencialidad de los datos personales y sensibles de la persona cotizante, especialmente considerando que se trataba de una suscripción de carácter electrónico.

8. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos graves por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

9. 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 la letra a) del numeral 1.2 y numeral 1.3 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 es una multa de 3 UTM.

10. 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 MERINO GARCIA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio

web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

Se hace presente que no existe la posibilidad que las/los agentes de ventas puedan acogerse a convenios de pago ante la Tesorería General de la República por las multas que le imponga esta Superintendencia, de manera que el pago de la multa se debe hacer en forma íntegra y oportuna, dentro del plazo instruido precedentemente.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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-32-2024), 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 MERINO GARCIA
  - S. M. CARRASCO G. (a título informativo)
  - ISAPRE CONSALUD (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-32-2024