

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1283

Santiago, **10-02-2025**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-65-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ERIKA MARISOL LÓPEZ CIFUENTES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-65-2024 (Ord. IF/N° 22.701, de 14 de agosto de 2024):

2.1.- Con fecha 24 de julio de 2023, F. E. FUENTES C. presentó reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliado a la Isapre CONSALUD S.A. sin su consentimiento. Al respecto, señala que en noviembre de 2022 comenzó a trabajar para la empresa Cerro Nevado S.A., percatándose por la liquidación del mes de diciembre de 2022, que se encontraba incorporado a la referida Isapre, sin haber firmado ningún contrato con dicha institución. Agrega, que, tras consultar en la Isapre sobre cómo se había formalizado el referido contrato, le informaron que se había realizado a través de llamada telefónica. Indica que actualmente se encuentra desafiliado de la Isapre por finiquito laboral.

2.2.- La persona afiliada adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

a) Copia de finiquito de contrato de trabajo entre F. E. FUENTES C. y la empresa CONSTRUCTORA CERRO NEVADO S.A., de 16 de junio de 2023, en que se consigna que prestó servicios para esta empresa en calidad de "CHOFER CAMIÓN TOLVA", desde el 24 de noviembre de 2022 y hasta el 16 de junio de 2023.

b) Copia de "carta de desafiliación por finiquito" de fecha 24 de julio de 2023, aceptada por la Isapre CONSALUD S.A.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre CONSALUD S.A. aportó, entre otros antecedentes, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre F. E. FUENTES C. e Isapre CONSALUD S.A., de 29 de noviembre de 2022, en el que se registra como su empleadora a la empresa CONSTRUCTORA CERRO NEVADO S.A.; como su remuneración imponible, \$1.200.000 y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. E. M. LOPEZ C.

b) Copia de contrato de trabajo de 1 de noviembre de 2022, entre F. E. FUENTES C. y la empresa CONSTRUCTORA CERRO NEVADO S.A., ingresado a la Isapre por la/el agente de ventas como antecedente para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada. En este documento se consigna como domicilio de la empresa, la ciudad de Calama; como labores contratadas, "SOLDADOR" y como remuneraciones pactadas: sueldo de \$900.000, gratificación mensual de \$158.333 y premios de \$141.667 (estas sumas hacen un total de

\$1.200.000).

2.4.- Este Organismo de control ofició a la empresa CONSTRUCTORA CERRO NEVADO S.A., la que informó que el señalado contrato de trabajo era totalmente falso, adjuntando en su respuesta:

a) Copia del contrato de trabajo auténtico suscrito entre dicha empresa y la persona afiliada, de 24 de noviembre de 2022, en que se consigna como domicilio de la empresa, la comuna de San Miguel, Región Metropolitana y como labores contratadas, las de "OPERADOR TOLVA".

b) Copia de liquidaciones de sueldo de NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2022, en las que consta que F. E. FUENTES C. ingresó a la empresa el 24 de noviembre de 2022, y que, en el primero de los señalados meses, en el que sólo trabajó 7 días, percibió una remuneración imponible de \$314.901, y en el segundo, en el que trabajó el mes completo, percibió una remuneración imponible de \$1.360.664.

2.5.- Los referidos antecedentes daban cuenta de la suscripción de un contrato de salud respaldado en información falsa o simulada, circunstancia que, además, hacía presumir que dicha suscripción no había contado con el consentimiento de la persona afiliada.

2.6.- 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 F. E. FUENTES C., 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 F. E. FUENTES C., 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 F. E. FUENTES C., 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.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 23 de agosto de 2024 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que se contactó por vía telefónica con la persona postulante, que los antecedentes e información le fueron remitidos desde el número +569xxxx7673, pero que posteriormente la persona postulante le informó como nuevo número, +569xxxx4094.

Incluye en su presentación capturas de pantalla de fotos de perfil de "WhatsApp" correspondientes a cada uno de los referidos números de telefonía celular.

Asevera que, dado el tiempo transcurrido y que le sustrajeron su equipo de telefonía celular, no cuenta con el respaldo de la conversación sostenida con la persona postulante a través de "WhatsApp".

Sin embargo, señala que sí cuenta con los antecedentes que le fueron remitidos para concretar la afiliación.

Sostiene que el hecho que el correo electrónico informado en el FUN y el indicado por la persona afiliada en su reclamo sean coincidentes, valida que F. E. FUENTES C. recibió las notificaciones de la Isapre para comenzar con la tramitación de la suscripción, firmar la documentación y posteriormente recibir la documentación de respaldo de la contratación.

Hace presente que el número de telefonía celular indicado por la persona afiliada en su reclamo, coincide el nuevo número (+569xxxx4094) que ésta le informó en su oportunidad.

Acompaña los siguientes antecedentes a sus descargos:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre F. E. FUENTES C. e Isapre CONSALUD S.A., de 29 de noviembre de 2022.

b) Copia de contrato de trabajo de 1 de noviembre de 2022, entre F. E. FUENTES C. y la empresa CONSTRUCTORA CERRO NEVADO S.A., ingresado a la Isapre por la/el agente de

ventas como antecedente para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada

c) Copia de cédula de identidad de la persona afiliada.

d) Copia de certificado de cotizaciones emitido por AFP Provida S.A. con fecha 26 de noviembre de 2022.

4. Que, con posterioridad a los descargos, este Organismo de Control, mediante Oficio Ordinario de 21 de noviembre de 2024, requirió a la Isapre CONSALUD S.A. que informase, entre otros hechos, el número de teléfono al que se había hecho llegar los mensajes de texto u otra información durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de F. E. FUENTES C.

5. Que, sobre el particular, por medio de presentación de 28 de noviembre de 2024, la Isapre CONSALUD S.A. informó, entre otros hechos, que el número de teléfono al que se hizo llegar mensajes de texto durante el proceso de suscripción fue el número xxxx7673.

6. Que, habiéndose puesto en conocimiento de la/del agente de ventas la respuesta de la Isapre para que formulara las observaciones que estimara pertinentes, la/el agente de ventas, a través de presentación de 3 de febrero de 2025, no se refiere a la respuesta de la Isapre ni a los nuevos antecedentes aportados por ésta, sino que reitera las mismas alegaciones y acompaña los mismos antecedentes ya aportados en sus descargos.

7. Que, en relación con los descargos y observaciones de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que las evidencias aportadas por la persona reclamante y las demás recabadas durante la etapa de investigación por este Organismo de Control, permitieron comprobar que el contrato de trabajo ingresado como antecedente para la afiliación de F. E. FUENTES C., así como la información de su renta imponible consignada en el FUN de suscripción, eran falsos y no correspondían a la realidad. Por tanto, el análisis de las referidas evidencias permitió comprobar la entrega de antecedentes e información falsa y/o errónea a la Isapre, circunstancia que, además, hacía verosímil lo alegado por la referida persona en orden a que en este caso se había tratado de una afiliación sin consentimiento.

8. Que, por el contrario, la/el agente de ventas no aportó en sus descargos ni en su presentación de 3 de febrero de 2025, ningún antecedente que desvirtúe el mérito de las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos, limitándose a acompañar el FUN de suscripción, el contrato de trabajo de 1 de noviembre de 2022, cuya falsedad está totalmente comprobada, cédula de identidad de la persona afiliada y certificado de cotizaciones previsionales, el que por su fecha de emisión, 26 de noviembre de 2022, obviamente sólo registra información previa a noviembre de 2022.

9. Que, es más, de las fotos de perfil de "WhatsApp" que la/el agente de ventas incluye en sus descargos y presentación de 3 de febrero de 2025, sólo la correspondiente al número +569xxxx4094 coincide con la fisonomía que se observa en la cédula de identidad de la persona afiliada.

10. Que, en cambio, la foto de perfil correspondiente al número +569xxxx7673, a través del cual la/agente de ventas señala que se le enviaron los antecedentes para la afiliación y que, según informó la Isapre, fue el que se utilizó durante el proceso de suscripción, ostensiblemente no es una fotografía de la persona afiliada, sino que de un jugador de una liga de fútbol europea. Si bien lo anterior no implica necesariamente que el número +569xxxx7673 no haya podido pertenecer a la persona afiliada, la referida circunstancia obligaba a la/al agente de ventas a ser particularmente diligente en orden a verificar la veracidad o autenticidad de los antecedentes que le habrían sido remitidos a través del citado número de telefonía celular.

11. Que, en relación con lo anterior, se hace presente que dado que es la/el agente de ventas quien suscribe electrónicamente la documentación contractual en representación de la Isapre, no puede desentenderse del contenido de la documentación contractual que firma electrónicamente ni de los antecedentes que le sirven de sustento, y además, atendida la centralidad e importancia del rol de las/los agentes de ventas en los procesos de asesoría, negociación y suscripción de contratos de salud previsional, de ningún modo se puede pretender reducir sus funciones a las de meros receptores de información y antecedentes, sino que muy por el contrario, pesa sobre las/los agentes de ventas la obligación de orientar y conducir los procesos de negociación y suscripción con la mayor responsabilidad, cuidado y transparencia posible, cuidando no sólo las formas, sino que la veracidad de la información y antecedentes en base a los cuales las partes aceptan suscribir un contrato de salud previsional.

12. Que, en consecuencia, en la medida de sus posibilidades, las/los agentes de ventas

deben verificar la veracidad o autenticidad de los antecedentes e información que se ingresan a la Isapre, independientemente de las medidas de control y revisión que a su vez las isapres deben disponer.

13. Que, por último, la/el agente de ventas no sólo fue negligente en orden a verificar la veracidad o autenticidad de los antecedentes e información que ingresaba a la Isapre, sino que además infringió la normativa que regula el llenado del FUN de suscripción, toda vez que en la letra h) del numeral 3.4 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia, se establece que:

"El campo "Renta Imponible", corresponde a la remuneración o pensión del mes anterior a la suscripción del contrato o anterior a la modificación de la cotización pactada. Tratándose de trabajadores dependientes o pensionados, la renta imponible deberá corresponder a lo consignado en la última liquidación de remuneración o pensión emitida por la entidad encargada del pago de la pensión, o en su defecto, la registrada en el contrato de trabajo o en la última planilla de pago de cotizaciones AFP o IPS o la entidad que lo reemplace, o la registrada en la última planilla de declaración y pago de cotizaciones recibida en la isapre".

14. Que, en este caso, de acuerdo con el certificado de cotizaciones previsionales acompañado por la/el agente de ventas, emitido con fecha 26 de noviembre de 2022, la persona postulante no registraba información de remuneraciones percibidas en octubre de 2022, y, por otro lado, las remuneraciones pactadas en el contrato de trabajo cuya falsedad se acreditó, se pagarían por primera vez el 1 de diciembre de 2022, de acuerdo con la cláusula cuarta de dicho contrato.

15. Que, así las cosas, la/el agente de ventas incumplió las instrucciones de carácter general impartidas por esta Superintendencia en relación con la "Renta Imponible" que debe ser informada en el FUN de suscripción, puesto que no registró la remuneración "del mes anterior" o la consignada en "la última liquidación de remuneración", sino que informó el monto de una remuneración pactada que supuestamente recién iba a ser pagada el 1 de diciembre de 2022.

16. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirla de responsabilidad respecto de su falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de F. E. FUENTES C., ni respecto de la entrega de información y antecedentes falsos y/o erróneos a la Isapre, no cabe sino desestimar sus descargos.

17. 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 los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

18. 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. ERIKA MARISOL LÓPEZ CIFUENTES, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y entrega de información falsa y/o errónea a la Isapre.

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-65-2024), 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, 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. E. M. LÓPEZ C.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. F. E. FUENTES C. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-65-2024