

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 963**

**SANTIAGO, 30 ENE. 2025**

**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 882/189/2023, de 15 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-175-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA JACQUELINE JÁUREGUI VERGARA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-175-2023 (Ord. IF/N°12.794, de 6 de mayo de 2024):**

2.1.- Con fecha 8 de junio de 2022, la/el Sra./Sr. M. CHACÓN P. presentó reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre CONSALUD S.A., hecho del que tomo conocimiento cuando al asistir a una consulta médica le indicaron que debía pagar por ésta. Agregó que siempre ha estado adscrita/o al FONASA y que, además, al requerir información ante esta Superintendencia respecto de la afiliación irregular de la que había sido objeto, se le informó que en los sistemas aparecía domiciliada/o en Calama, ciudad que ni siquiera conoce, dado que vive en Rancagua desde que llegó a Chile.

Adjuntó a su reclamo "Informe de Cotizante y sus Cargas", emitido por esta Superintendencia, en el que se registra que a abril de 2022 se encontraba vigente en Isapre Consalud.

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

a) FUN de suscripción electrónica de M. CHACÓN P., de 22 de octubre de 2021, en que se informa que su domicilio está en la ciudad de Calama, que su empleadora es la empresa A y C SPA, Rut N°77.288.766-3, domiciliada en Pasaje 3 Poniente 1245, Talca y en el que consta, además, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. P. J. JAUREGUI V.

b) Liquidación de sueldo ingresada por la/el agente de ventas responsable del proceso de afiliación, supuestamente correspondiente al mes de septiembre de 2021, y en la que se informa como fecha de ingreso de la persona reclamante a la empresa, el día 1 de febrero de 2021.

---



Asevera que la creación en los sistemas de la Isapre del registro de un empleador o entidad encargada del pago de cotizaciones, no lo realiza la/el agente de ventas, sino que el Departamento de Contratos y Auditoría, que se relaciona con el Servicio de Impuestos Internos, de manera que la/el agente de ventas sólo puede ingresar el RUT del empleador si es que éste ha sido previamente autorizado y verificado por el referido Departamento.

Continúa con la descripción del proceso de suscripción electrónica, reiterando que en este no existe contacto presencial con la persona postulante, puesto que la/el agente de ventas actúa como ejecutiva/o virtual.

Afirma que la liquidación de remuneraciones la proporciona la persona postulante y se entrega a la/al supervisor/a, quien la chequea, verifica, timbra, firma y envía al Departamento de Contratos para su revisión.

Agrega que, en este caso en particular, si bien se generó el FUN de suscripción de la persona afiliada, sucedió que, con posterioridad, pero en el mismo mes de octubre de 2021, después de la revisión efectuada por el Departamento de Contratos, éste y su supervisor/a decidieron "cerrar la cuenta" (sic).

Sin embargo, hace presente que la/el agente de ventas siguió trabajando en la Isapre después de lo sucedido, debido a que su jefatura sabe que la/el agente de ventas no maneja documentación, que la persona postulante fue proporcionada por la misma Isapre de forma virtual, que es ésta la que designa a la/al agente de ventas y le entrega los datos de contacto de la persona postulante, que la/el agente de ventas no conoce a esta persona y sigue el procedimiento establecido por la Isapre, cada uno de cuyos pasos virtuales debe ser aprobado previamente por ésta, y que, además, en este caso, si bien existe un FUN de suscripción, la venta no fue procesada, puesto que el mismo mes de la suscripción se produjo el "cierre cuenta" (sic).

Hace presente que la/el agente de ventas es una persona de 54 años, que ha trabajado honesta y transparentemente desde hace 18 años en la Isapre.

Acompaña los siguientes antecedentes a sus descargos:

a) Copia de certificado emitido por la Isapre CONSALUD S.A. con fecha 13 de mayo de 2024, en el que se informa que M. CHACÓN P. se encuentra desafiada de la Isapre desde el 1 de octubre de 2021 y que mantuvo sus beneficios vigentes hasta el 31 de octubre de 2021.

b) Copia de impresión o captura de pantalla borrosa, poco legible e incompleta, de lo que parece ser información de los sistemas de la Isapre respecto de M. CHACÓN P., en que se registra como fecha de suscripción, el 22 de octubre de 2021, fecha de inicio de beneficios, el 1 de diciembre de 2021 y fecha de término beneficios, el 31 de octubre de 2021.

c) Copia de certificado emitido por el FONASA con fecha 14 de mayo de 2024, en el que se informa que M. CHACÓN P. figura como afiliada/o al FONASA en el GRUPO A, al que se refiere el artículo 160 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

4. Que, con posterioridad a los descargos, este Organismo de Control, mediante Oficio Ordinario de 28 de noviembre de 2024, requirió a la Isapre CONSALUD S.A. que:

a) Informara si era efectivo que la/el agente de ventas encargada/o del proceso de afiliación de M. CHACÓN P. había sido designada en la forma expuesta en los descargos. En la afirmativa, la Isapre debía aportar copia del correo electrónico enviado por la/el supervisor/a a la agente de ventas, en el que se le indicaba los datos de contacto (número de teléfono celular y correo electrónico) de la persona postulante.

b) Acompañara bitácora del proceso de afiliación y copia del mensaje enviado al correo electrónico de la persona postulante dando inicio al proceso de suscripción,

---



10. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la/el agente de ventas en sus descargos, en orden a que fue M. CHACÓN P. quien se contactó con la Isapre para afiliarse a ésta y que fue la/el supervisor/a de la/del agente de ventas quien por medio de un correo electrónico le asignó esta postulación para que la atendiera, la/el agente de ventas no aportó copia de correos electrónicos ni ningún otro antecedente que compruebe dichas aseveraciones. Es más, en su respuesta de 24 de diciembre de 2024, la Isapre informó que no existen respaldos de correos electrónicos en los que la/el supervisor/a haya asignado a la/al agente de ventas la atención de M. CHACÓN P.
  11. Que, por otro lado, en lo que atañe a la aseveración de la/del agente de ventas vertida en su presentación de 10 de enero de 2025, en el sentido que toda la documentación fue ingresada directamente por la persona postulante a la plataforma de la Isapre y que la/el agente de ventas nunca vio los documentos ingresados por dicha persona, se hace presente que, si bien la Isapre informó en su respuesta de 24 de diciembre de 2024 que la copia de la liquidación de sueldo fue ingresada directamente por la persona afiliada a los sistemas de la Isapre, lo cierto es que de ninguna manera este hecho exime de responsabilidad a la/al agente de ventas respecto de la falsedad de la información relativa al empleador y renta imponible consignada en el FUN de suscripción, ni respecto de la falsedad de la liquidación de sueldo ingresada como antecedente para la afiliación de la/del reclamante, ni respecto de la afiliación sin consentimiento que afectó a M. CHACÓN P.
  12. Que, en efecto, en sus descargos la/el agente de ventas señala que, previo a la suscripción del contrato de salud, contactó y conversó con la persona postulante. Pues bien, en dicho contexto de asesoría y negociación, para los efectos de poder ofrecerle opciones de planes de salud acordes a las necesidades, requerimientos y condiciones económicas de la persona postulante, necesariamente la/el agente de ventas debió haberle solicitado antecedentes de renta. Así lo exige la normativa en el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, que establece que antes de formalizar la afiliación se debe exigir a las/los futuros afiliados y afiliadas la presentación de, entre otros antecedentes, la documentación que permita verificar su renta o remuneración imponible.
  13. Que, por consiguiente, independientemente que durante el proceso de suscripción electrónica sea la persona postulante quien deba ingresar el antecedente de renta, como informó la Isapre, lo cierto es que la presentación de dicha documentación debe ser exigido por la/el agente de ventas en forma previa al inicio del proceso de suscripción, por así exigirlo la normativa, sin perjuicio que, además, es una antecedente que de manera lógica y natural debe conocer la/el agente de ventas para poder efectuar una adecuada asesoría a la persona postulante, en orden a ofrecerle opciones de planes de salud que ésta efectivamente pueda financiar.
  14. Que, adicionalmente, 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.
  15. Que, por consiguiente, 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. En este sentido, por ejemplo, con un mínimo de diligencia, revisando someramente la información que se encuentra disponible al público en internet, la/el agente de ventas pudo haber detectado
-

fácilmente la falsedad de la liquidación de sueldo, tal como se indicó en el numeral 2.3 del considerando segundo de la presente resolución.

16. Que, en cuanto al certificado emitido por la Isapre con fecha 13 de mayo de 2024 y la impresión o captura de pantalla correspondiente a información de los sistemas de la Isapre, cuyas copias acompaña la/el agente de ventas y en que se informa o registra que M. CHACÓN P. fue desafiliada el 1 de octubre de 2021 con vigencia de beneficios hasta el 31 de octubre de 2021, se hace presente que, además de ser técnicamente imposible que la desafiliación se haya producido en una fecha anterior (01-10-2021) a la de suscripción del contrato (22-10-2021) y que la fecha de término de los beneficios (31-10-2021) sea anterior a la de inicio de los beneficios (01-12-2021), lo cierto es que los referidos documentos fueron emitidos con posterioridad al reclamo interpuesto por la persona afiliada, y sólo dan cuenta de una actualización de la información en los sistemas de la Isapre, que no desvirtúan el hecho que, tal como consta en el "Informe de Cotizante y sus Cargas" que adjuntó la persona afiliada a su reclamo, al mes de abril de 2022 esta persona se encontraba vigente en Isapre Consalud. Es más, de acuerdo con la información histórica que consta en el sistema de búsqueda de cotizantes de esta Superintendencia, que se nutre con la información que suministran las isapres, M. CHACÓN P. registra afiliación a la Isapre hasta junio de 2022.
17. Que, tampoco el certificado del FONASA acompañado por la/el agente de ventas desvirtúa el hecho que M. CHACÓN P. mantuvo afiliación a la Isapre por algunos meses durante el año 2022, puesto que dicho certificado informa la situación de M. CHACÓN P. a la fecha de su emisión, esto es, al 14 de mayo de 2024.
18. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones observadas, no cabe sino desestimar sus descargos.
19. Que los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada a la Isapre, toda vez que quedó imposibilitada de hacer uso de sus beneficios en el FONASA, siendo este el motivo por el cual interpuso reclamo ante esta Superintendencia.
20. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4º 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.
21. 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. PAOLA JACQUELINE JÁUREGUI VERGARA, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar a tramitación de ésta 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-175-2023), 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**



*Sandra Armijo Quevedo*

**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

*LLB/EPL*

**DISTRIBUCIÓN**

- Sra./Sr. P. J. JAUREGUI V.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. M. CHACÓN P. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

**A-175-2023**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 963 de fecha 30 de enero de 2025, que consta de 7 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Sandra Armijo Quevedo, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 17 de febrero de 2025.



*Ricardo Cereceda Adaro*  
**MINISTRO DE FE**

