

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2281

Santiago, **07-03-2025**

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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-61-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARCO TORRES MUÑOZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-61-2024 (Ord. IF/N° 2632, del 13 de enero de 2025):

Reclamo Ingreso N° 4036220 de fecha 16 de abril de 2024.

2.1.- El/la Sr./Sra. R. A. VALDENEGRO C., reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., refiriendo, en lo pertinente, la terminación de su contrato por no declarar una enfermedad preexistente. Refiere que *“nos encontrábamos en pandemia, por lo que el cambio de Isapre lo hicimos con el ejecutivo por teléfono, donde él ingreso completamente la solicitud, en ningún momento nos señaló nada de preexistencias. Solo nos llegó el FUN con una firma digital. Es por este motivo que la isapre me sacó de forma unilateral, siendo que nunca he faltado a la verdad. ”* (SIC).

2.2.- Así las cosas, fueron solicitados antecedentes a la Isapre CRUZ BLANCA, la que a través de presentación ingreso N° 6490, de 03 de mayo de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, copia de FUN tipo 1, de fecha 3 de septiembre de 2020, en que consta que la/el Sra./Sr. MARCO TORRES MUÑOZ fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con la restante documentación contractual a nombre del afiliado.

2.3.- Por otro lado, le fue solicitados nuevos antecedentes a la Isapre CRUZ BLANCA, la que a través de presentación ingreso N° 7275, de 17 de mayo de 2024 acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que al momento de la suscripción no se adjuntó copia de la cédula de identidad, dado que ésta se efectuó mediante venta Web, cuya validación de identidad que se realiza a través de preguntas de seguridad.
- Copia de la bitácora de suscripción del contrato de salud.

2.4.- Por otra parte, fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, que mediante presentación ingreso N° 8334, de 6 de junio de 2024 informa que la clave de incorporación a la Isapre fue enviada por su esposa al ejecutivo, y esta clave fue enviada al ejecutivo con minutos de diferencia para el hacer el completo ingreso de su solicitud. Indica que acompaña *“el correo de cuando le enviamos la clave de la Isapre al vendedor para que él nos hiciera todo el trámite. Con esto avalamos el hecho de que nosotros no generamos ninguna documentación y fue todo hecho por el ejecutivo. (No pedir preexistencia, poner datos incorrectos en la solicitud y elegirnos un plan incorrecto). ”*

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de correo electrónico enviado a la persona agente de ventas (a una cuenta @gmail.com), de fecha 13 de agosto de 2020, a las 22.14 hrs.
- Copia de correo electrónico de fecha 13 de agosto de 2020, de Venta Digital dirigido a la cónyuge del cotizante, cuyo contenido es la clave para firmar (FUN).

2.5.- Así las cosas, fueron solicitados antecedentes a Isapre Cruz Blanca, que a través de presentación citada ingreso N° 9913, de 4 de julio de 2024, señala, entre otras cosas, que efectivamente el correo electrónico registrado por el agente de ventas en su institución es al que fue enviado lo indicado en el punto anterior (de cuenta @gmail.com).

2.6.- Por otro lado, revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona cotizante, se observa a fojas 39, escrito del reclamante, en que indica, entre otras cosas, que *"el ejecutivo hizo todo el tramite, yo en ningún momento llené algún documento y es por ello que tuve que cambiar el plan que nos entregó el año 2020, ya que le solicitamos un plan abierto y nos entregó uno cerrado "*.

Acompaña, entre otros antecedentes, los referidos en el numerando 4 del presente oficio (legible).

2.7.- Además, fueron solicitados antecedentes a Isapre Cruz Blanca, que a través de presentación ingreso N° 16079, de 24 de octubre de 2024, acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de FUN tipo 1, de fecha 3 de septiembre de 2020, en que consta que el/la Sra./Sr. MARCO TORRES MUÑOZ fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. C. A. Moreno M. (cónyuge de la persona reclamante), junto con copia de la documentación contractual.

Se observa que el plan contratado es de tipo compensado.

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación. Se observan, especialmente, movimientos con fecha 13 de agosto de 2020, entre 10.16 y 10.20 ambos PM.

2.8.- Por otra parte, fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, que mediante presentación ingreso N° 15842, de 21 de octubre de 2024 informa entre otros antecedentes que *"las solicitudes fueron hechas el mismo día ya que nuestro plan ha sido siempre "duo" donde yo le aporé una parte de mi remuneración a mi esposa por lo que se ingresaron de forma simultánea. En conclusión, si fue solicitada a ella su clave, también fue solicitado a mi pero por teléfono mientras hablaba con el ejecutivo "*.

2.9.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. MARCO TORRES MUÑOZ los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante y/o su cónyuge 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.
- Entrega de información errónea a la persona afiliada, su cónyuge 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.
- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento del afiliado y/o su cónyuge, 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, 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 13 de enero de 2025, 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, este proceso se enmarca dentro de una suscripción electrónica del contrato de salud, en virtud del cual la Isapre entrega una clave de suscripción a la persona usuaria, que le permite proseguir el proceso de suscripción del contrato de salud.

5. Que, además, consta en el presente procedimiento, que la persona reclamante suscribió un Plan de Salud compensado con su cónyuge Sra. C. A. Moreno M., y ambas suscripciones sucedieron de manera simultánea (3 de septiembre de 2020).

6. Que, por otra parte, es posible establecer, a partir de lo descrito en el cuerpo de la presente Resolución Exenta, que hubo un envío de contraseña por parte de la cónyuge del reclamante, Sra. C. A. Moreno M., a las 22.14 hrs. del 13 de agosto de 2020 a la persona agente de ventas y, por otra parte, movimientos en la bitácora de suscripción de su contrato de salud a las 22.16 y 22.20 hrs. del mismo día.

7. Que, lo descrito en los numerandos anteriores hacen plausibles las alegaciones de la persona reclamante, por lo que se estima que, el agente de ventas actuó con falta de diligencia, y de cuidado, en el proceso de suscripción su contrato de salud.

Así las cosas, se debe destacar que las claves enviadas por la Isapre a la persona contratante, para la firma electrónica de documentos son personales y para su exclusivo uso. En este sentido, al recibirlas, el agente de ventas debió haber sido más diligente en el resguardo de la confidencialidad de dicha información ya que dicha acción (de recepción de claves que habiliten la suscripción de documentos contractuales) resta confiabilidad en la suscripción de los contratos de salud, especialmente considerando que dichas claves son de uso personal de las personas cotizantes, por lo que frente a su mera recepción debió haber tomado acción, en miras a corregir el proceso, y así asegurar que la suscripción fuera válida y conforme a los principios de seguridad y transparencia que exige la normativa.

8. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *“se le remiten a el/la Sra./Sr. JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), **acompañar documentos que respalden sus descargos** y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional ”*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de “WhatsApp”, copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta que obró con diligencia y conforme a la normativa vigente.

9. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar al/la agente de ventas Sra./Sr. MARCO TORRES MUÑOZ.

10. Que, se previene al agente de ventas que dicha sanción se impone sin perjuicio de posibilidad que la Sra. C. A. Moreno M. reclame la validez de su contrato de salud, en cuyo caso, se iniciaría un nuevo procedimiento sancionatorio.

11. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CENSURA** a la/al Sra./Sr. **MARCO TORRES MUÑOZ, RUN N°** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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-61-2024), 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 / MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. MARCO TORRES MUÑOZ
 - Sra./Sr. R. A. VALDENEGRO C.
 - ISAPRE CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-61-2024