

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9871

Santiago, 08-07-2024

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-73-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA PAZ SOTO BAEZA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-73-2023 (Ord. IF/N° 15.777, de 7 de junio de 2024):

2.1.- R. A. VÉLIZ H., mediante reclamo presentado con fecha 17 de junio de 2021 ante esta Superintendencia, alegó haber suscrito un plan de salud distinto del que quedó adscrita/o en Isapre NUEVA MASVIDA S.A., en particular, en cuanto al monto del descuento, el que no tiene relación con las remuneraciones que percibía.

2.2.- En el expediente del juicio arbitral a que dio origen la reclamación de la/del Sra./Sr. R. A. VÉLIZ H., constan, entre otros antecedentes, los siguientes:

FUN de suscripción electrónica N° 140206143-81, de contrato de salud celebrado entre R. A. VÉLIZ H. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 24 de marzo de 2021, en que se registra una renta imponible de \$445.625 y una cotización total a pagar de 4,6 UF, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. MARÍA PAZ SOTO BAEZA.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. encargó y aportó con fecha 2 de enero de 2024, los siguientes informes periciales, :

a) Informe dactiloscópico emitido por la/el perito Marcela Meza Narvarte, en el que concluye que las impresiones dactilares presentes en el FUN N° 140206143-81 y en el Anexo de contrato no pertenecen a R. A. VÉLIZ H.

b) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito Marcela Meza Narvarte, en el que concluye que sólo las firmas consignadas en la Declaración de Salud y en el Resumen Interno de evaluación se pueden atribuir a R. A. VÉLIZ H., pero no las consignadas en el FUN N° 140206143-81 y restantes documentos periciados.

2.4.- 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 de la/del cotizante Sra./Sr. R. A. VÉLIZ H., 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) Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. R. A. VÉLIZ H., incurriendo en lo establecido en la letra a) 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.

c) Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con huellas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. R. A. VÉLIZ H., 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 de 25 de junio de 2024, la/el agente de ventas formuló sus descargos, exponiendo que, adjuntaba pantallazos de conversaciones con la/el cotizante, quien estuvo conforme con lo contratado y firmó la documentación.

Sostuvo que lo que sucedió fue que la persona cotizante se arrepintió debido a que el descuento fue mayor de lo esperado, agregando que dicha persona y su cónyuge le llamaron para expresarle su molestia con el plan y su deseo de renunciar.

Agregó que después de un tiempo la/el cotizante tuvo que ocupar el plan por una enfermedad que le afectó.

Negó haber firmado en lugar del cotizante.

Adjunta a sus descargos capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía "WhatsApp" con la persona cotizante, en las que consta:

a) Entre el 18 y el 24 de marzo de 2021, la persona postulante le fue enviando la información y antecedentes que la/el agente de ventas le fue solicitando para realizar la afiliación, entre ellos, su liquidación de sueldo de febrero de 2021.

b) Recién el 29 de marzo de 2021 la/el agente de ventas le envió la copia del plan de salud.

c) El 12 de mayo de 2021 la persona cotizante le consultó a la/al agente de ventas cuándo podía llamarle y el 7 de junio insistió en ello.

d) El 16 de junio de 2021 la persona afiliada le reclamó a la/al agente de ventas que le habría informado que podía renunciar al contrato de salud en cualquier momento y que no le dijo que no podía hacerlo antes de un año; que el descuento era muy superior al del FONASA e iba a ir aumentando por estar en UF; que si lo hubiese sabido no habría tomado el plan de salud y que se sentía estafada/o. Por último, le solicitó que le diera una solución viable.

e) El 1 de julio de 2021 la/el agente de ventas bloqueó este contacto.

4. Que, los descargos y antecedentes aportados por la agente de ventas, no desvirtúan los hechos comprobados en el procedimiento sancionatorio, a saber, que la agente de ventas sometió a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas falsas.

5. Que, en relación con lo anterior, se hace presente que la/el agente de ventas registra a lo menos otros tres procedimientos administrativos en su contra (A-79-2021, A-50-2022 y A-19-2024) en los que fue sancionada por haber ingresado a tramitación de la Isapre documentación contractual con firmas y/o huellas falsas, que no correspondían a las personas afiliadas.

6. Que los hechos acreditados en este procedimiento sancionatorio A-73-2023 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 a) 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.

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. MARÍA PAZ SOTO BAEZA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas falsas.

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-73-2023), 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, 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. MARÍA PAZ SOTO BAEZA
 - Sra./Sr. R. A. VÉLIZ H.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-73-2023