

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 15359

Santiago, **28-10-2024**

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 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-212-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MAURICIO ANDRÉS OLIVOS CORTEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-212-2023 (Ord. IF/N° 26.726, de 27 de septiembre de 2024):

2.1.- Con fecha 9 de abril de 2021 V. M. CÁCERES G. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

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

Certificado de pagos de cotizaciones emitido por PREVIRED con fecha 2 de marzo de 2021 en el que consta que las cotizaciones de la persona reclamante, correspondientes a los meses de octubre de 2020 a enero de 2021, fueron pagadas por la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SIGLO VERDE S.A., RUT N° 79.640.110-9.

2.3.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada se constató que en éste:

a) La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. acompañó, entre otros antecedentes, copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre V. M. CÁCERES G. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 21 de octubre de 2020, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. M. A. OLIVOS C.

b) El tribunal arbitral acogió la demanda de la persona reclamante, fundándose en el hecho que el FUN no aparecía suscrito por la persona afiliada mediante huella digital o firma electrónica, sino que únicamente aparecía una marca de agua digital en la cual se visualizaba "Firma digital Isapre Nuevamasvida", por lo que dicho documento no entregaba certeza alguna que efectivamente había sido suscrito por la persona reclamante. Además, el tribunal consideró que era de público conocimiento la gran cantidad de reclamos presentados en contra de la Isapre Masvida por afiliaciones irregulares, que dejaban ver un defecto constante y persistente en sus protocolos internos de seguridad y control de los procesos de afiliación.

2.4.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., la remitió, entre otros antecedentes:

Copia de liquidación de remuneraciones de agosto de 2020 emitida por CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SIGLO VERDE S.A., RUT N° 79.640.110-9, ingresada por la/el agente de

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

2.5.- Además, este Organismo de control ofició a la empleadora informada en el FUN de afiliación y en el antecedente de renta ingresado a la Isapre, esto es, CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SIGLO VERDE S.A., la que informó, entre otros hechos, los datos personales que V. M. CÁCERES G. registraba en la empresa a septiembre de 2020, que coinciden con los que esta persona indicó en su reclamo, pero no corresponden a los registrados y utilizados en el FUN de afiliación a la Isapre.

2.6.- Los referidos antecedentes comprobaban que los datos de contacto (teléfono celular, dirección y correo electrónico) informados en el FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. no correspondían a la persona afiliada y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, toda vez que fue realizada a través de un correo electrónico y un teléfono que no le pertenecían.

2.7.- 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 V. M. CÁCERES G., 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 V. M. CÁCERES G., 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 V. M. CÁCERES G., 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.

d) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o número de teléfono celular erróneo y/o falso, respecto de V. M. CÁCERES G., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 30 de septiembre de 2024; 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, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N° 26.726, de 27 de septiembre de 2024, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. 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 NUEVA MASVIDA S.A.

6. 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.

7. 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. MAURICIO ANDRÉS OLIVOS CORTEZ, 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, ingresar a tramitación de ésta un contrato de salud sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada y someter a consideración de la Isapre un contrato de salud para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y número de teléfono celular erróneo y/o falso, impidiendo con ello la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada por parte de 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-212-2023), 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. M. A. OLIVOS C.
 - Sra./Sr. V. M. CÁCERES G. (a título informativo)
 - 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-212-2023