

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1944

Santiago, 27-02-2025

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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-45-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JACOB ISAAC DARÍO KLICKMANN RAMIREZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-45-2024 (Ord. IF/N° 23.989, del 28 de agosto de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4025518 de fecha 21 de marzo de 2024.

2.1.- El/la Sr./Sra. E. A. GONZALEZ R., reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que a principios del año 2023 suscribió un contrato con Colmena, desafiándose de esta, a finales de ese año, para incorporarse a FONASA.

Indica que, posteriormente, sus cotizaciones fueron enteradas al FONASA por dos meses, no obstante ello, su empleador le informó que tenía un contrato vigente con Nueva Masvida.

Refiere que es una suscripción ilegal e irregular, ya que se puede observar que en el F.U.N existe una dirección que no es su domicilio y un correo electrónico que no le pertenece.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de certificado de afiliación vigente a FONASA, de fecha 18 de marzo de 2024.
- Copia de carta de desafiliación a Isapre Colmena, de fecha 20 de noviembre de 2023. Se observa que indica que se incorporará a FONASA.
- Copia de contrato de arriendo, de fecha 13 de septiembre de 2017, con firma ante el notario público Sr. Octavio Francisco Gutiérrez López, en el que figura como domicilio del reclamante en su calidad de arrendatario, el mismo informado en su reclamo.
- Copia de correo electrónico enviado por AFP Cuprum a la persona reclamante a la misma casilla electrónica informada en su reclamo, correspondiente a "a...@hotmail.com (subrayado en la presentación), de fecha 3 de octubre de 2017.
- Copia de Declaración de Salud de fecha 17 de noviembre de 2023, de la persona reclamante, con subrayado en correo electrónico "...197i@gmail.com.
- Copia de Carta de isapre Nueva Masvida, de fecha 14 de marzo de 2024, que informa, en lo pertinente, que no es posible acceder a la solicitud de anulación del contrato.
- Copia de FUN de afiliación a Isapre Nueva Masvida, de fecha 28 de noviembre de 2023, donde consta que la/el Sra./Sr. JACOB ISAAC KLICKMANN RAMIREZ fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante. Se observa que la dirección y correo electrónico se encuentran subrayadas.
- Copia de cadena de correos electrónicos cuyo asunto indica "reclamo suscripción", de fechas 3 de mayo de 2024, 5 de marzo de 2024 y 13 de febrero de 2024. Se observa que el

correo electrónico "...197i@gmail.com" se encuentra subrayado.

- Copia de correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2024, enviado desde correo electrónico "a...@hotmail.com" dirigido a m...@nuevamasvida.cl.
- Copia de certificado de no vigencia de fecha 21 de diciembre de 2023 de isapre Nueva Masvida.
- Copia de certificado de cotizaciones de FONASA de 18 de marzo de 2024.

2.2.- Por otro lado, a solicitud de esta Superintendencia, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., mediante presentación ingreso N° 5966, de 25 de abril de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Bitácora de suscripción electrónica, de fecha 17 a 30 de noviembre de 2023.
- Copia de certificado de remuneraciones imponibles, de fecha 17 de noviembre de 2023, de Cuprum AFP.
- Copia de correos electrónicos del proceso de afiliación de fechas 17, 20, 28 y 30 de noviembre de 2023.
- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 28 de noviembre de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el Sra./Sr. JACOB ISAAC KLICKMANN RAMIREZ fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Copia de carta de desafiliación de fecha 20 de noviembre de 2023. Se observa que indica que se incorporará a FONASA.

2.3.- Por otro lado, solicitados nuevos antecedentes a isapre NUEVA MASVIDA, la aseguradora acompañó, a través de presentación ingreso N° 10088, de 08 de julio de 2024 entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que, al tratarse de una venta electrónica, y con autenticación por clave única, no se adjunta cédula de identidad.
- En lo que respecta a explicar cómo se realizó la validación de la carta de desafiliación de su ex Isapre, toda vez que el documento aportado señala al FONASA como su nueva institución de salud (en lugar de Isapre Nueva Masvida S.A.), menciona que, en venta electrónica, no se adjunta carta de desafiliación porque el proceso es en línea, queda registrada la gestión en bitácora.

2.4.- Además, solicitados antecedentes a la persona reclamante, esta acompañó, a través de presentación ingreso N° 11764, de 05 de agosto de 2024, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Indica que la carta de desafiliación de Colmena corresponde a su firma y huella.
- Refiere que *"Señaló que por llamada telefónica me llamó Isapre nueva más vida para darme la bienvenida a la Isapre, lo que yo no acepté y en ese momento fui a hacer mis descargos e indicar que yo me había afiliado a Fonasa"* (SIC).
- Indica que *"Adjunto papel de incorporación que me entregó la isapre Nueva mas Vida en el local, en que no está mi firma, tiene una dirección que es falsa y no es mía y un correo que desconozco y no me pertenece. Y al preguntar quien me había incorporado, según ellos, me contestaron que ya había dejado de trabajar para su empresa"* (SIC). En este sentido, acompaña copia de FUN Tipo 1, de fecha 28 de noviembre de 2023, con dirección y correo electrónico subrayados.
- Menciona adjuntar *"correo que me envió AFP Cuprum año 2017 a mi correo real y no el que aparece en el papel de Isapre Nueva Mas Vida como mi correo"* (SIC). De esta forma, acompaña copia de correo electrónico de fecha 3 de octubre de 2017.
- Acompaña copia de Contrato de Arriendo de 13 de septiembre de 2017.
- Copia de Permiso Único Colectivo, de fecha 29 de junio de 2020, que indica el domicilio de la persona cotizante.

2.5.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. JACOB ISAAC KLICKMANN RAMIREZ los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante 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.
- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención a 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.

- Entrega de información errónea al afiliado 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.

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 4 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, en primer lugar, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento.

5. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

En este sentido, se verificó, que el correo electrónico a través del cual se efectuó el proceso de afiliación de la persona afiliada difiere del indicado por ella en su reclamo, y del que consta en los documentos aportados por la persona reclamante, los cuales rolan en el expediente del procedimiento sancionatorio.

Así las cosas, no existió, en el proceso de contratación del Plan de Salud, una validación correcta respecto de la identidad de la persona que iba a incorporarse como cotizante, lo que, al tratarse de una afiliación efectuada a través de la modalidad electrónica de carácter remoto, se efectúa por medio del correo electrónico aportado por la persona postulante.

En este sentido, se tiene por comprobado el cargo relativo a *"Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante (...)"*.

6. Que, además, los datos de la persona cotizante, informados en el reclamo presentado ante esta Superintendencia, relativos al correo electrónico, dirección y teléfono se corresponden con aquellos informados en los correos electrónicos, contrato de arrendamiento y carta de desafiliación de Isapre Colmena que obran en el proceso, pero difieren de aquellos incorporados en los documentos contractuales de Isapre Nueva Masivda, por lo que también se tiene por comprobado el cargo relativo a la *"Entrega de información errónea a la Isapre (...)"*.

7. 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 permitieron tener por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

8. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de la personas cotizante y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona afiliada como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsual para las partes.

9. 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 la letra 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 las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

10. 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. **JACOB ISAAC DARÍO KLICKMANN RAMIREZ, 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-45-2024), 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

HPA/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. JACOB ISAAC DARÍO KLICKMANN RAMIREZ.
- Sra./Sr. E. A. GONZALEZ R.
- ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-45-2024