

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2650

Santiago, **19-03-2025**

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°36, de 2024, 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-106-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. Madeline Elena Ulloa González, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-106-2024 (Ord. IF/N° 3452, de 17 de enero de 2025):

Reclamo Ingreso N° 4013166 de fecha 28 de febrero de 2024.

2.1.- El/la Sr./Sra. J. R. MORALES M., reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que al ir a atenderse al policlínico de su domicilio se le informó que estaba bloqueado por Isapre. Refiere que se acercó a la Superintendencia de Salud y se dio cuenta que aparece desde el mes de febrero de 2023 como cotizante de Isapre Nueva Masvida.

Indica nunca haber firmado un contrato de salud, ni ningún papel de alguna Isapre, y hace más de un año que se encuentra sin trabajo. Indica siempre haber pertenecido a Fonasa.

Solicita se instruya a la Isapre anular el contrato de salud, y la deuda que se pudo haber generado, toda vez que nunca ha firmado un contrato de salud con alguna Isapre.

2.2.- Por otro lado, a solicitud de esta Superintendencia, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., mediante presentación ingreso N° 10421, de 12 de julio de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 28 de febrero de 2023, en que consta que la/el Sr./Sra. Madeline Elena Ulloa González 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.
- Copia de correos electrónicos de Isapre Nueva Masvida dirigidos a la persona reclamante.
- Informe de proceso de validación de identidad.

2.3.- Por otro lado, solicitados nuevos antecedentes al empleador de la persona cotizante, indicado en el FUN tipo 1, que a través de presentación N° 14301, de 25 de septiembre de 2024, acompañó entre otros, los siguientes antecedentes:

- Refiere que *"El señalado extrabajador prestó servicios para mi representada S. C. M. A. K. por el periodo comprendido entre el 10 SEPTIEMBRE DE 2021 Y EL 31 DE ENERO DE 2023, fecha esta última que es desvinculado (...)"*.

- Indica los datos personales que constan respecto de la persona cotizante.

Se observa que el teléfono y correo electrónicos informados son distintos de los datos señalados en la documentación contractual acompañada por Isapre Nueva Masvida.

- Certificado de pago de cotizaciones previsionales, de fecha 26 de septiembre de 2024. Se observa el último movimiento con fecha enero de 2023.
- Copia de Finiquito de trabajo de fecha 31 de enero de 2023.

2.4.- Además, solicitados antecedentes a Isapre NUEVA MASVIDA, esta acompañó, a través de presentación ingreso N° 02 de octubre de 2024, entre otros antecedentes, copia del certificado de cotizaciones de AFP ProVida, acompañado por el agente de ventas para acreditar vínculo laboral del cotizante.

2.5.- Por último, revisado el juicio arbitral al que dio inicio el reclamo de la persona cotizante, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 80 consta escrito de Isapre Nueva Masvida, que indica *"El Sr. Morales suscribió a través de venta electrónica toda la documentación, la cual fue adjuntada en su oportunidad procesal al expediente electrónico. Así mismo, en diciembre de 2023, se le dio FUN 2 por no pago de cotizaciones ."*
- A fojas 82 y siguientes, rola sentencia arbitral que acoge la demanda interpuesta en contra de Isapre Nueva Masvida

2.6.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. Madeline Elena Ulloa González 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.
- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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.
- 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.

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 17 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, 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 previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

5. Que, los datos de la persona cotizante, informados en la documentación contractual, tales como correo electrónico y teléfono difieren de los informados por el empleador de la persona reclamante.

En este sentido, debe recordarse que la validación de identidad, 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.

6. Que, por otro lado, 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.

7. Que, en consideración de los antecedentes rolantes, se estima que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutiva de la aseguradora, por lo que esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Cesura.

8. 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. **Madeline Elena Ulloa González, 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-106-2024), 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. Madeline Elena Ulloa González
 - Sra./Sr. J. R. MORALES M.
 - Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-106-2024

