

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 554

Santiago, **01-10-2021**

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 SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021, 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-239-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NICOLE ÁLVAREZ MADARIAGA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-239-2020 (Ord. IF/N° 3.529, de 10 de febrero de 2021):

Presentación Ingreso N° 200218, de 28 de enero de 2020.

La/el Sra./Sr. J. SULBARAN A., reclamó, entre otras irregularidades, haber sido incorporada/o a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. sin su consentimiento.

En el juicio arbitral a que dio origen el reclamo, consta:

- a) Copia de reclamo manuscrito presentado por la persona afiliada ante la Isapre con fecha 30 de septiembre de 2019.
- b) Copia de FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a J. SULBARAN A., de 18 DE JUNIO DE 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. NICOLE ÁLVAREZ MADARIAGA.
- c) Copia de Declaración de Salud y de Anexo de Contrato de Salud Previsual.

En el procedimiento sancionatorio, a requerimiento de este Subdepartamento, la Isapre remitió los siguientes antecedentes:

Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas consignadas a nombre de J. SULBARAN A. en los documentos de afiliación revisados, no pertenecen a su autoría.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. J. SULBARAN A., 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, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.
- Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la/del cotizante Sra./Sr. J. SULBARAN A.,

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.

- 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, ambos 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 efectuada con fecha 23 de febrero de 2021, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que trabajaba en terreno junto a un "ejecutivo previsional" de AFP PROVIDA (que individualiza con nombre y RUN), quien le presentó a la persona cotizante, al que brindaron asesoría en materia de planes de salud y de AFP.

Agrega que la suscripción de la documentación contractual se realizó en el lugar de trabajo de la persona cotizante y quien realizó este trámite fue el ejecutivo previsional a que ha hecho referencia, *"porque era más ágil ya que se estaba alojando en su casa "* (sic).

Señala que se habría producido un altercado entre el señalado ejecutivo previsional y la persona cotizante, lo que habría gatillado que tres meses después de la suscripción del contrato de salud previsional, la persona cotizante se retractara de su ingreso a la Isapre y a la AFP, y manifestara que iba a reclamar.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente que en éstos no se expone ningún argumento ni se acompaña ni ofrece ninguna prueba que permita desvirtuar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se formuló cargos.

5. Que, por el contrario, la/el agente de ventas reconoce un gravísimo incumplimiento a sus obligaciones, puesto que de conformidad con el numeral 1 *"Antecedentes de afiliación "* del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a las futuras personas afiliadas, entre otros antecedentes, *"para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante, una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales "*.

6. Que, en efecto, de conformidad con la normativa citada, el o la agente de venta que actúa en representación de la Isapre durante la etapa de suscripción de la documentación contractual, tiene la obligación de verificar la identidad de la persona que la está firmando en su presencia, y, además, debe verificar que la firma puesta en dicha documentación corresponda a la que aparece en la cédula de identidad u otro documento identificativo de los que se indica en la norma.

7. Que, es más, la intervención de una tercera persona en la negociación y/o suscripción de la documentación contractual, constituye por sí misma una infracción tan gravísima como la reprochada en los cargos, y que se encuentra prevista en la letra d) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos (delegar en terceros la ejecución de procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la isapre), de modo que perfectamente se podría haber efectuado una cuarta imputación en contra de la agente de ventas, si se hubiese contado con esa información al momento de la formulación de cargos.

8. Que, por consiguiente, los descargos de la/del agente de ventas no enervan ni contrarrestan el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, y que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada.

9. Que, además, se trata de una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para ambas partes.

10. 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 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 procede imponer a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

11. 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. NICOLE ÁLVAREZ MADARIAGA, 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-239-2020), 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, 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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. NICOLE ÁLVAREZ MADARIAGA
 - Sra./Sr. J. SULBARAN A. (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-239-2020