

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 846**

Santiago, 20-12-2022

**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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre 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, mediante la presentación N° 4069690 de fecha 9 de junio de 2022, la Sra. D. E. Pinochet G., reclamó en contra de la Isapre Nueva Masvida S.A., indicando, que durante el mes de marzo consultó con la agente de ventas Sra. María José Rivero Olcay, para un posible cambio de Isapre, desde Banmédica, sin llegar a firmar nada.

Sin embargo, indica, que fue afiliada por la agente de ventas sin su consentimiento, quien creó una dirección de correo electrónico similar a la suya, para que le llegara la documentación contractual y así poder firmarla en su nombre.

Al respecto indica, que el correo electrónico con el que se efectuó la afiliación fue la dirección [REDACTED] y que su correo electrónico es [REDACTED]

3. Que, para sustentar sus dichos, la reclamante acompaña copia de conversaciones mantenidas con la agente de ventas, a través de la aplicación Whatsapp.

En dicha conversación la agente de ventas le indica "ese día fue un pésimo cierre me quedé hasta las 23 horas en la oficina tratando de hacer algo. También estoy súper clara que no podía hacerlo porque nunca lo había hecho, no es mi forma de trabajar, pero la angustia me ganó ya que tenía demasiada producción, pero no electrónico. Ya nada podrá cambiar esto y entiendo también tu enojo, créeme que tampoco quedaste con un mal plan, es mucho mejor que el que tenías, pagando un poco menos. Las excusas están de más, pero quiero pedirte por favor que podamos arreglar esto aquí ya que me costará mi trabajo. Lo siento de verdad y no soy una mala persona".

4. Que, por otra parte, mediante Ordinario IF/N° 36099 de fecha 23 de septiembre de 2022, se solicitó a la Isapre Nueva Masvida S.A., que acompañara copia de los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la reclamante.

Al respecto, la Isapre dando cumplimiento a lo ordenado, acompañó, mediante presentación de fecha 30 de septiembre de 2022, la documentación requerida, en especial el Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 140224646 de fecha 31 de marzo de 2022, suscrito a nombre de la reclamante, en el que consta que la Sra. María José Riveros Olcay fue la agente de ventas responsable de ese proceso de afiliación.

Dicho documento, consigna además, como correo electrónico de la cotizante, la dirección [REDACTED]

5. Que, finalmente, de la revisión del expediente arbitral generado a partir del reclamo de la cotizante, fue posible constatar, que la Isapre Banmédica S.A., aportó los antecedentes contractuales de ésta, constando en el Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 23906832 de fecha 30 de abril de 2021, que el correo electrónico personal de la cotizante, antes de su afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., era el indicado por ésta en su

reclamo, esto es [REDACTED]

6. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se procedió, mediante Ord. IF/N° 47824 de fecha 2 de diciembre de 2022, a formular a la agente de ventas María José Rivero Olcay, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en los procesos suscripción de los contratos de salud de D. E. Pinochet G. 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 las personas afiliadas 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, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de D. E. Pinochet 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, 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.

7. 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 2 de diciembre de 2022; 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.

8. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer, que de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la agente de ventas, en relación al proceso de afiliación de la Sra. D. E. Pinochet G.

Al respecto, fue posible establecer, que el correo electrónico a través del cual se efectuó el proceso de afiliación electrónica no pertenecía a la persona cotizante, siendo dicha dirección desconocida por ésta y constando, que en su anterior Isapre, registraba un correo electrónico distinto.

Al efecto, la dirección de correo electrónico real de la cotizante, a saber [REDACTED] fue levemente alterada, ingresándose la dirección [REDACTED] impidiéndose así la correcta autenticación de la identidad de la cotizante y suscribiéndose un contrato de salud, por medios electrónicos, sin el debido consentimiento de ésta.

9. Que, por otra parte, tal como se indicó, consta una conversación mantenida por la agente de ventas con la reclamante, en la que reconoce dichas infracciones.

10. Que, así las cosas, cabe tener por configuradas las conductas infraccionales correspondientes a ingresar a consideración de la Isapre, un contrato de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada e ingresar a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónico falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada en un proceso de suscripción electrónica de contratos de salud, 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.

11. Que, así las cosas, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, esto, de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes.

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado

por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. María José Rivero Olcay con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

13. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **María José Rivero Olcay RUT 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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio **(A-70-2022)**, 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. María José Riveros Olcay
- Sra. D. E. Pinochet G.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
- Agencia Zonal de Valparaíso
- Oficina de Partes

A-70-2022