

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 182

Santiago, **23-03-2022**

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 previsional 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-25-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATALIA ANDREA ARIAS SANDOVAL, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-25-2020 (Ord. IF/N° 12.848, de 10 de septiembre de 2020):

Presentación N° 21.140, de 30 de diciembre de 2019.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denunció incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos de afiliación asociados al plan de salud de C. SUAZO G., en los que se consigna como empleadora de esta persona, a una empresa en la que jamás ha prestado servicios.

La Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de afiliación de C. SUAZO G., de 29 de agosto de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. NATALIA ARIAS SANDOVAL.

b) Certificado emitido por el FONASA y/o AFP respecto de dicha persona, en que se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, por parte de otra empleadora, distinta a la informada en la "Sección C" del respectivo FUN, a la época de la afiliación de aquella persona a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

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

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de C. SUAZO 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de C. SUAZO 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 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, 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 10 de septiembre de 2020; 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, sin embargo, con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo decretó las siguientes diligencias probatorias:

a) Mediante Ord. IF/N° 5946, de 8 de marzo de 2021, se requirió una serie de antecedentes adicionales a la Isapre, la que, mediante presentación de 10 de marzo de 2021, remitió: i) Detalle de Gastos en Curativa por Cotizante, en que no se registra uso de beneficios por parte de la persona cotizante y ii) Copia de reclamo manuscrito de la persona cotizante, de 20 de noviembre de 2019, en que asevera no haber firmado ningún contrato con la Isapre y que su previsión de salud es el FONASA.

b) A través del Ord. IF/N° 30.222, de 7 de octubre de 2021, se solicitó al Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), la realización de peritajes huellográfico y caligráfico a los documentos contractuales originales: i) En el informe pericial documental recibido el 10 de enero de 2022, se concluye que las firmas trazadas a nombre de C. SUAZO G. en los documentos examinados (FUN, Declaración de Salud, Anexo de Contrato de Salud Previsional y Comprobante para el Beneficiario), son falsas, producto de un proceso imitativo de la signatura de esta persona y ii) En el informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico recibido el 10 de enero de 2022, se concluye que las impresiones dactilares signadas como ID3, ID4 e ID5 (Declaración de Salud, Anexo de Contrato de Salud Previsional y cédula de identidad) no son útiles para realizar una identificación dactiloscópica, pero que las signadas como ID1 e ID2 (FUN original Isapre y FUN copia empleador) "*corresponden exactamente al Dedo Pulgar Derecho de Natalia Andrea ARIAS SANDOVAL (...)*", esto es, la agente de ventas denunciada.

5. Que, como se indicó anteriormente, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., documentos que forman parte del contrato sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, y que corroboran los informes periciales encargados posteriormente al Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, que dan cuenta de firmas falsas y suplantación de huellas dactilares en la documentación contractual.

6. Que, la referida situación, debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio, configura un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, previsto 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, y 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.

7. 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, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, "*otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre*", se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por la que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

8. 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. NATALIA ANDREA ARIAS SANDOVAL, 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-25-2020), 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. NATALIA ANDREA ARIAS SANDOVAL
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-25-2020