

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 392

Santiago, 27-05-2022

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia está facultada para sancionar a las personas agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que, mediante reclamo de fecha 3 de junio de 2019, el Sr. F. A. Gómez C., solicitó a esta Superintendencia la anulación del contrato de salud registrado a su nombre en la Isapre Nueva Masvida S.A., señalando haber sido abordado a las afueras de su lugar de trabajo por un agente de ventas que le informó de un supuesto beneficio adicional al Fonasa, procediendo a tomarle una foto a su cédula de identidad. Añade, que cuando se percató que estaba llenando un formulario de afiliación a Isapre, se negó a suscribir la documentación.

Al respecto, indica, que el contrato suscrito a su nombre contiene datos erróneos, firmas falsas y que la cédula de identidad fue adulterada en su fecha de vencimiento.

Finalmente, acompaña copia de su cédula de identidad, la que indica como fecha de vencimiento el 19 de marzo de 2019.

3. Que, a solicitud de este Organismo, mediante presentación N° 3436 de fecha 15 de marzo de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A. acompañó los siguientes antecedentes:

- Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 5866169 de fecha 30 de abril de 2019, en el que consta que el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante a la Isapre Nueva Masvida S.A. fue el Sr. Ricardo Yáñez Llanos.

- Copia de la cédula de identidad acompañada por el agente de ventas al ingresar el contrato de salud del reclamante a la Isapre, la que indica como fecha de vencimiento del 19 de julio de 2019.

4. Que, mediante Ordinario IF/N° 31708 de fecha 21 de octubre de 2021 se solicitó a la Isapre, entre otras cosas, que remitiera los antecedentes acompañados por el agente de ventas para acreditar la renta y vínculo laboral del cotizante al momento de la afiliación.

Al respecto la Isapre, mediante presentación de fecha 26 de octubre de 2021, informó que no contaba con los antecedentes solicitados.

5. Que, mediante Ord. IF/N° 36042 de fecha 1 de diciembre de 2021, se estimó procedente solicitar al Servicio de Registro Civil e Identificación que informara cual era la fecha de vencimiento de la cédula de identidad del cotizante F.A. Gómez C. cuya fecha de emisión indicada era el 28 de marzo de 2018.

6. Que, por su parte, dicha entidad, mediante presentación de fecha 6 de enero de 2022, informó que la fecha de vencimiento de la cédula de identidad para extranjeros emitida a nombre del reclamante, con fecha 28 de marzo de 2018, fue el 19 de marzo de 2019.

En razón de lo anterior, fue posible establecer, que la cédula de identidad presentada por el agente de ventas al momento de ingresar a tramitación el contrato de salud del reclamante, se encontraba adulterada en su fecha de vencimiento.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 6954 de fecha 4 de marzo de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. F.A. Gómez C., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.

- 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.

- Someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. F.A. Gómez C., incurriendo en lo establecido en la letra a) 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, 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.

8. 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, el agente de ventas fue notificado de dichos cargos vía correo electrónico el día 7 de marzo de 2022, sin que evacuara descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

9. Que, por otra parte, mediante Ord. IF/N° 10662 de fecha 4 de abril de 2022, se procedió a complementar el Ord. IF/N° 6954 de fecha 4 de abril de 2022, agregando el siguiente cargo:

Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. Cédula de Identidad con información adulterada, respecto del cotizante Sr. F.A. Gómez C., conforme 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.

10. Que, según consta en el expediente sancionatorio, se procedió a notificar dicho acto al agente de ventas, mediante correo electrónico de fecha 5 de abril de 2022, sin que evacuara descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se presentaron descargos y medios de prueba por parte del agente de ventas denunciado, que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados a través de las diligencias ordenadas por este Organismo, en cuanto a haberse presentado una cédula de identidad adulterada al momento de tramitar el contrato de salud del reclamante, es posible concluir, que se encuentra plenamente acreditada la conducta infraccional relativa a someter a consideración de la Isapre una cédula de identidad con información adulterada, respecto del cotizante F.A. Gómez C.

Asimismo, de acuerdo a lo informado por la Isapre en escrito de fecha 26 de octubre de 2021, el agente de ventas no presentó documentación para acreditar el vínculo laboral y la renta del cotizante, lo que, sumado a lo señalado por éste en su reclamo ante esta Superintendencia, permite tener por acreditado el cargo relativo a entregar información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de beneficios del contrato.

Finalmente, se le absolverá de los demás cargos formulados en su contra, por no existir antecedentes que permitan tener por configuradas dichas faltas.

12. Que, en razón de lo anterior, cabe concluir que en la especie se han configurado efectivamente las faltas relativas a entrega de información errónea a la Isapre con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato y someter a consideración de la Isapre una cédula de identidad con información adulterada respecto

del cotizante, conforme a lo establecido en las letras 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.

13. 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 al agente de ventas Ricardo Poley Llanos Yáñez con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al Sr. **RICARDO POLEX LLANOS YÁÑEZ 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-319-2020**), 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/CTU

Distribución:

- Sr. Ricardo Poley Yáñez Llanos.
- Sr. F.A. Gómez C.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-319-2020