

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 533

Santiago, **09-08-2022**

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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-256-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. RAFAEL ANTONIO ANDRADE PINO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-256-2020 (Ord. IF/N° 20.795, de 13 de julio de 2021):

Presentación Ingreso N° 10.682, de 20 de agosto de 2020.

2.1.- La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos contractuales y/o antecedentes para la afiliación de las siguientes personas, que adolecerían de las irregularidades que en cada caso se indican:

a) E. VALENZUELA R.: firmas inconsistentes; datos personales erróneos (dirección, fono); certificado de cotizaciones previsionales no registra pagos de cotizaciones por parte de empleador informado en el FUN y liquidación de sueldo ingresada contiene información que difiere de la registrada en el certificado de cotizaciones previsionales.

b) M. VICENCIO M.: datos personales erróneos (dirección, fono); certificado de cotizaciones previsionales no registra pagos de cotizaciones por parte de empleador informado en el FUN y liquidación de sueldo ingresada contiene información que difiere de la registrada en el certificado de cotizaciones previsionales.

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

a) Copia de FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a E. VALENZUELA R., de 28 DE FEBRERO DE 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. RAFAEL ANDRADE PINO.

b) Copia de liquidación de sueldo de enero de 2019 correspondiente a E. VALENZUELA R. que aparece emitida por la empresa CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA LOMAS DEL SUR SPA, RUT N° 76.478.392-1.

c) Copia de certificado de residencia emitido con fecha 27 de enero de 2020 por la Junta de Vecinos Los Ciruelos, en que se indica que el domicilio de E. VALENZUELA R. es la comuna de Melipilla.

d) Copia de certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Provida con fecha 27 de enero de 2020, respecto de E. VALENZUELA R., en el que respecto del período noviembre de 2017 a noviembre de 2019 sólo registra el pago de cotizaciones por el mes de

febrero de 2018, por parte del empleador Constructora Carran, RUT N° 96.850.490-8. Los restantes meses no registra información alguna.

e) Copia de FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a M. VICENCIO M., de 26 DE ABRIL DE 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. RAFAEL ANDRADE PINO.

f) Copia de liquidación de sueldo de marzo de 2019 correspondiente a M. VICENCIO M. que aparece emitida por la empresa CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA LOMAS DEL SUR SPA, RUT N° 76.478.392-1.

g) Copia de certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Provida con fecha 27 de enero de 2020, respecto de M. VICENCIO M., en el que respecto del período enero de 2017 a diciembre de 2019 sólo registra el pago de cotizaciones por los meses de julio a noviembre de 2017, por parte del empleador Transporte Pamacri Limitada, RUT N° 76.474.052-1. Los restantes meses no registra información alguna.

2.3.- Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. aportó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de reclamo manuscrito presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. E. VALENZUELA R., con fecha 27 de enero de 2020, en el que indica que jamás ha firmado un contrato de salud con la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. y que sus datos fueron usados de manera fraudulenta.

b) Detalle de gastos en curativa por cotizante, emitido con fecha 2 de junio de 2021 por la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. respecto de E. VALENZUELA R., en que ésta no registra uso de beneficios ni otorgamiento de prestaciones.

c) Informe pericial emitido por la/el perito Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que concluye que las impresiones dactilares presentes en las Condiciones Particulares del Beneficio Adicional de Rescate de Emergencia y en el Mandato de Cobro de Beneficios Adicionales, no corresponden a la/al Sra./Sr. E. VALENZUELA R. (las impresiones dactilares presentes en FUN de suscripción, Declaración de Salud y Anexo Plan de Salud Complementario, no pudieron ser analizadas, por carecer de las condiciones necesarias de nitidez y claridad).

d) Copia de reclamo manuscrito presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. M. VICENCIO M., con fecha 12 de febrero de 2020, en el que indica que no firmó contrato de salud con la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. y que se encuentra en situación de calle.

e) Copia de certificado emitido por la I. Municipalidad de Santiago con fecha 2 de febrero de 2020, en el que se indica que M. VICENCIO M. se encuentra recibiendo apoyo por parte del Programa Personas en Situación de Calle desde diciembre de 2019.

f) Detalle de gastos en curativa por cotizante, emitido con fecha 2 de junio de 2021 por la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. respecto de M. VICENCIO M., en que éste no registra uso de beneficios ni otorgamiento de prestaciones.

g) Informe pericial emitido por la/el perito Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que concluye que las impresiones dactilares presentes en el FUN de suscripción, Mandato de Cobro de Beneficios Adicionales y Condiciones Particulares del Beneficio Adicional de Rescate de Emergencia, no corresponden a la/al Sra./Sr. M. VICENCIO M. (las impresiones dactilares presentes en Declaración de Salud, Anexo Plan de Salud Complementario y Condiciones Particulares del Beneficio Adicional Seguro de Medicamentos Ambulatorios, no pudieron ser analizadas, por carecer de las condiciones necesarias de nitidez y claridad).

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

- No presentar a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la/el Sra./Sr. E. VALENZUELA R. y con la/el Sra./Sr. M. VICENCIO M., personas que han debido permanecer afiliadas sin su anuencia, situación que configura 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, mediante presentación de 23 de julio de 2021, la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo que fue la Sra. E. VALENZUELA R. quien en febrero de 2019 lo contactó por vía telefónica para afiliarse a la Isapre, reuniéndose para tal efecto en la calle, a las afueras de las oficinas del Registro Civil ubicadas en Manuel Rodríguez con Huérfanos,

comuna de Santiago, oportunidad en que aquélla le entregó sus datos e información. Luego que la declaración de salud fue aceptada por la Isapre, se volvieron a reunir para la firma de la restante documentación, oportunidad en que la Sra. Valenzuela le pidió que se comunicara con el Sr. M. VICENCIO M., quien posteriormente, en compañía de la Sra. Valenzuela, se reunió en el mismo lugar con el agente de ventas para realizar los trámites de afiliación a la Isapre.

Señala que no acudió a verificar de forma presencial la veracidad de los domicilios indicados por las personas afiliadas, puesto que no es una gestión que le exija la Isapre como parte del proceso de suscripción. Tampoco la Isapre le ha entregado acceso a algún sistema de verificación de domicilios. Para la notificación de los FUN a los empleadores la Isapre tiene contratada a una empresa externa. No recibió ningún aviso de errores en los datos entregados por las personas afiliadas, sin perjuicio que asevera que no contaba con las herramientas para verificar los datos.

Alega que las/los agentes de ventas están expuestos a que las personas afiliadas nieguen haber firmado el contrato de salud previsional por intereses netamente personales.

4. Que, con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control, previo requerimiento de la documentación original a la Isapre, solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de peritajes a los documentos contractuales de las personas afiliadas.

5. Que, en el informe pericial documental presentado con fecha 14 de junio de 2022, el señalado Laboratorio concluye que las firmas confeccionadas a nombre de E. VALENZUELA R. y M. VICENCIO M. en los documentos controvertidos son falsas.

6. Que, mediante Oficio Ord. de 16 de junio de 2022 se puso en conocimiento del agente de ventas el referido informe pericial caligráfico, quien no efectuó observaciones u objeciones respecto del peritaje, sino que, a través de presentación de 30 de junio de 2022, se limitó a expresar que "no tengo más que aportar a lo ya expuesto en la carta anterior" (sic) e hizo referencia al tiempo que trabajó en el sistema de AFP, que el tiempo en la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. fue breve y de aprendizaje, y que actualmente se encuentra hace dos años en la Isapre Cruz Blanca S.A., sin ningún tipo de reclamo en su contra.

7. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas se hace presente que éste no ha acompañado ningún antecedente ni ha solicitado ninguna prueba tendiente a acreditar que los procesos de suscripción de los contratos de salud previsional observados se llevaron a efecto en la forma que expone y con el debido consentimiento de las personas afiliadas.

8. Que, en este sentido, el sólo mérito de las aseveraciones contenidas en sus descargos y en la presentación efectuada con fecha 30 de junio de 2022, de ninguna manera permiten desvirtuar la fuerza probatoria de los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio y, en especial, el informe pericial caligráfico efectuado por la PDI y no objetado por el agente de ventas, que comprueba que las personas permanecieron afiliadas sin su consentimiento, toda vez que las firmas consignadas en los documentos contractuales son falsas, de acuerdo a lo informado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile.

9. Que, corroboran lo anterior, los certificados de cotizaciones previsionales en los que no aparece declaración ni pago de cotizaciones por parte de la supuesta empleadora informada en los FUN y en las liquidaciones de sueldo ingresadas como antecedentes para la afiliación de dichas personas.

10. Que, asimismo, la circunstancia que ninguna de las dos personas afectadas haya hecho uso de beneficios en la Isapre, da cuenta que se mantuvieron afiliadas a esta institución sin tener conocimiento de ello a lo menos hasta la época en que efectuaron sus reclamos ante la Isapre, esto es, hasta enero y febrero de 2020, respectivamente.

11. Que, en consecuencia, atendido lo expuesto precedentemente y que la situación acreditada (no se presentaron contratos de salud debidamente consensuados y las personas permanecieron afiliadas sin su anuencia a la Isapre) implicó perjuicio a las personas afiliadas y a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial que tuvo para las partes el contrato de salud previsional (generación de obligaciones), no cabe sino concluir que efectivamente se configura en este caso la causal prevista en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, esto es, "*otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre*", asociada a la sanción de cancelación.

12. Que, por consiguiente, 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 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.

13. 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. RAFAEL ANTONIO ANDRADE PINO, 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-256-2020), 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 ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. RAFAEL ANTONIO ANDRADE PINO
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-256-2020