

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 456

Santiago, **11-07-2022**

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-125-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. KARIN VALERIA ALVARADO TAPIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-125-2020 (Ord. IF/N° 10.376, de 13 de agosto de 2020):

Presentación Ingreso N° 4.201, de 6 de marzo de 2020.

La Isapre CRUZ BLANCA S.A. denuncia los siguientes incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas:

La afiliada Sra. V. P. TRIPAILAO V. reclama haber sido engañada por la agente de ventas Sra. KARIN VALERIA ALVARADO TAPIA, estampando su huella en el contrato de salud previsual en el entendido que se trataba de una encuesta y en circunstancias que es estudiante universitaria, no percibe rentas ni tiene contrato de trabajo.

Considerando que la afiliada no registra pagos de cotizaciones ni uso de beneficios y que el empleador rechazó la notificación porque aquella "nunca ha trabajado en la empresa", la Isapre procedió a anular el contrato y las deudas de cotizaciones de salud.

La Isapre acompaña a su denuncia los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica con huella dactilar, de 29 de junio de 2019, en que aparece la Sra. KARIN VALERIA ALVARADO TAPIA como la agente de ventas que intervino en la afiliación de la persona cotizante y en que se consigna como supuesta empleadora de ésta a la empresa SACYR CONCESIONES CHILE S.A., con una renta imponible de \$1.200.000.

b) Constancia suscrita por la persona cotizante con fecha 30 de diciembre de 2019, en que señala que deja sin efecto el FUN de suscripción electrónica de fecha 29 de junio de 2019.

c) Certificado de notificación al empleador emitido por la Isapre CRUZ BLANCA S.A., en que se consigna como causal de rechazo "NUNCA HA TRABAJADO EN LA EMPRESA".

d) Copia de carta manuscrita de la persona cotizante, de 30 de diciembre de 2019, en que solicita a la Isapre la anulación del contrato de salud previsual, aduciendo haber sido engañada por la agente de ventas Sra. Alvarado, quien le hizo creer que se trataba de una encuesta. Agrega que es estudiante universitaria, que no tiene contrato de trabajo, que no percibe ningún tipo de remuneración y que el hecho de aparecer afiliada a la Isapre le ha perjudicado enormemente.

e) Detalle de deuda de cotizaciones de salud de la persona afiliada, al 22 de enero de 2020, en que aparece adeudando a la Isapre las cotizaciones de salud correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2019, por un total de \$695.108.

f) Consulta de afiliación en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, a diciembre de 2019, en que se registra la incorporación de dicha persona a la AFP Planvital desde el 13 de junio de 2017.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas Sra./Sr. KARIN VALERIA ALVARADO TAPIA, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Sra. V. P. TRIPAILAO V., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I 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 maliciosa de información errónea a la Isapre y/o a la afiliada 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 Isapre Cruz Blanca S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la cotizante Sra. V. P. TRIPAILAO V., conforme a 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.

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 13 de agosto 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, con posterioridad al vencimiento del plazo para efectuar descargos y con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control decretó, entre otras diligencias probatorias, oficios a la supuesta empleadora de la persona afiliada, esto es, a la empresa SACYR CONCESIONES CHILE SPA. (denominación que aparece en la consulta de su RUT en el sitio web del SII), la que, mediante correo electrónico de 19 de octubre de 2021, informó que la Sra. V. P. TRIPAILAO V. nunca ha prestado servicios como trabajadora dependiente para dicha empresa, ni para ninguna otra del Grupo Sacyr.

5. Que, a pesar que mediante Oficio Ord. de 11 de mayo de 2022 se puso en conocimiento de la agente de ventas la respuesta de la señalada empresa, aquélla no efectuó observación u objeción alguna dentro del plazo que le fue otorgado.

6. Que, por consiguiente, atendido el mérito de los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio, procede dejar sin efecto el tercer cargo formulado a la agente de ventas, esto es, someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, toda vez que en este caso se trató de una suscripción electrónica con huella, sin perjuicio, además, que la afiliada reconoce haber puesto su huella, aunque señala haber sido engañada en cuanto al contenido de lo que estaba suscribiendo.

7. Que, por el contrario, los antecedentes aportados por la Isapre en su denuncia y los recabados por este Organismo de Control comprueban debidamente la entrega de información errónea por parte de la agente de ventas, toda vez que acreditan que no era efectivo que la afiliada fuese trabajadora dependiente de la empresa consignada en el FUN de suscripción ni que percibiese la renta imponible allí indicada, 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.

8. Que, el hecho que meses después la Isapre haya accedido a dejar sin efecto el contrato de salud previsional y las cotizaciones de salud que le adeudaba la afiliada, no alteran la circunstancia que la infracción observada produjo perjuicios a las partes, y en particular a la afiliada, durante todo ese período.

9. 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 b) 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 es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

10. 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. KARIN VALERIA ALVARADO TAPIA, 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-125-2020), 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. KARIN VALERIA ALVARADO TAPIA
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-125-2020