

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 419

Santiago, **28-07-2021**

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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-257-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LIZBETH ÁVILA CABRERA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-257-2020 (Ord. IF/N° 19.459, de 5 de julio de 2021):

Presentación Ingreso N° 10.683, de 20 de agosto de 2020.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia a la/al Sra./Sr. LIZBETH ÁVILA CABRERA por 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 la/del Sra./Sr. D. CASTILLO V., que adolecerían de las siguientes irregularidades: firmas inconsistentes; datos personales erróneos (dirección, fono y correo); 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.

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

- FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a D. CASTILLO V., de 29 DE MARZO DE 2020, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. LIZBETH ÁVILA CABRERA.

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

a) Reclamo manuscrito presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. D. CASTILLO V., con fecha 14 de febrero de 2020, en el que indica que tomó conocimiento de que ya no estaba afiliada al FONASA, sino que a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., en circunstancias que jamás ha firmado un documento en tal sentido. Además, señala que los datos de contacto (teléfono, dirección) y el supuesto empleador informado en el FUN de suscripción, son falsos.

b) Informe pericial emitido por la/el perito Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que concluye que las impresiones dactilares presentes en el Anexo Plan de Salud Complementario y en la Autorización de Correspondencia Electrónica, no corresponden a la/al Sra./Sr. D. CASTILLO V. (las impresiones dactilares presentes en FUN de suscripción y Declaración de Salud no pudieron ser analizadas, por ilegibles).

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente

formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. D. CASTILLO V., 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.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. D. CASTILLO V., 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 D. CASTILLO V., 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 5 de julio de 2021; 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, 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, y que acreditan el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, con huellas dactilares falsas, y, además, por lo mismo, que dan cuenta que la persona afectada fue afiliada a la Isapre sin su consentimiento.

5. 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, toda vez 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.

6. 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.

7. 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. LIZBETH ÁVILA CABRERA, 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 Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-257-2020), 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,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. LIZBETH ÁVILA CABRERA
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones
 - Oficina de Partes
- A-257-2020