

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 351

Santiago, **12-05-2022**

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, por medio de la(s) denuncia(s) y/o reclamo(s) que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-34-2021 y A-78-2021, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. BEATRIZ ALEJANDRA ARAYA TOBAR, en el(los) que se le formuló los cargos que se indican:

2.1. CASO A-34-2021.

Presentación Ingreso N° 7.798, de 18 de junio de 2021.

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 de las siguientes personas, que adolecerían de las irregularidades que en cada caso se indican:

a) E. COLPI G.: supuesta empleadora informada en el FUN desconoce que esta persona pertenezca a su empresa. Datos de contacto consignados en el FUN no permiten contactar a esta persona.

b) L. QUISPE A.; supuesta empleadora informada en el FUN desconoce que esta persona pertenezca a su empresa. Datos de contacto consignados en el FUN no permiten contactar a esta persona.

La Isapre acompaña a esta denuncia los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. de 30 de marzo de 2021 y restante documentación contractual correspondiente a E. COLPI G., en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. BEATRIZ ALEJANDRA ARAYA TOBAR.

b) FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. de 30 de marzo de 2021 y restante documentación contractual correspondiente a L. QUISPE A., en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. BEATRIZ ALEJANDRA ARAYA TOBAR.

Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico, en el que concluye que las impresiones dactilares estampadas en la documentación contractual de las señaladas personas, fueron obtenidas sin la técnica ni los elementos adecuados y que sólo la signada como ID4 es útil para realizar una identificación dactiloscópica. En relación con esta impresión dactilar útil (ID4), correspondiente a las "Condiciones Particulares Beneficio Adicional Dental Redsalud 80" de la cotizante E. COLPI G., en el informe pericial se concluye

que no corresponde a esta persona.

2.2. CASO A-78-2021.

Presentación Ingreso N° 14.188, de 19 de noviembre de 2021.

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 de la/del Sra./Sr. L. QUISPE A., con firmas que no son de la autoría de esta persona.

La Isapre acompaña a esta segunda denuncia los siguientes antecedentes:

a) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas consignadas a nombre de L. QUISPE A. en el FUN de suscripción y restantes documentos de afiliación revisados, no pertenecen a su autoría.

b) FUN de suscripción a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. de 30 de marzo de 2021 y restante documentación contractual correspondiente a L. QUISPE A., en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. BEATRIZ ALEJANDRA ARAYA TOBAR.

c) Copia de reclamo manuscrito presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. L. QUISPE A., con fecha 29 de octubre de 2021, en el que asevera nunca haber firmado con la Isapre y que tomó conocimiento de esta situación cuando fue a inscribir a su hija en el FONASA. Agrega que no trabaja desde el año 2017.

2.3. Acumulación de expedientes y cargos.

Mediante la Res. Ex. IF/N° 199, de 25 de marzo de 2022, se acumuló el procedimiento administrativo A-78-2021 al procedimiento administrativo A-34-2021, para los efectos que fuesen tramitados de manera conjunta y a través de Oficio Ord. IF/N° 10.218, de 31 de marzo de 2022, 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 E. COLPI G. y/o de L. QUISPE A., 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 falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. E. COLPI 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.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. L. QUISPE A., 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.

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 31 de marzo de 2022; 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, que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con huella falsa, en el caso de una cotizante, y con firmas falsas, en el caso de la otra.

5. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, previstos en las letras a) y 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 las personas indebidamente afiliadas 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 las letras a) y 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 ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las 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. BEATRIZ ALEJANDRA ARAYA TOBAR, 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-34-2021 y A-78-2021), 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. BEATRIZ ALEJANDRA ARAYA TOBAR
- 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-34-2021