

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5261**

Santiago, **08-04-2024**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 se encuentra facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-83-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ESTEBAN EDUARDO SEPÚLVEDA SOLANO, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

**CASO A-83-2022 (Ord. IF/N° 1191, de 11 de enero de 2024):**

2.1.- B. ZAMBRANO G. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliado a la Isapre Vida Tres sin su consentimiento. Al respecto, indica que siempre ha pertenecido a FONASA, pero que debido a un accidente que sufrió, se enteró que se encontraba afiliado a una Isapre, agregando, que nunca ha firmado ningún contrato, ni ha solicitado incorporarse a una de esas Instituciones. Indica, que a raíz de lo anterior, se puso en contacto con la Isapre, la que le informó que el contrato había sido suscrito en diciembre y que recién en julio su empleador había pagado la cotización, lo que explica la existencia de un FUN de sustitución de empleador, que también desconoce haber suscrito. Añade, que al revisar la documentación contractual que le remitieron, advirtió que muchos de los datos consignados en esta no corresponden a sus antecedentes, tales como, su dirección, celular, correo electrónico y empleador, agregando, en relación a este último, que ya lleva 10 meses trabajando para Automotriz Cordillera S.A., y que anteriormente llevaba 10 meses prestando servicios a Distribuidora y Combustible Rosselot.

2.2.- Adjunta a su reclamo, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

- a) Copia de FUN de suscripción electrónica de fecha 29 de diciembre de 2021.
- b) Copia de FUN de sustitución de empleador de fecha 30 de abril de 2022.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre VIDA TRES S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de B. ZAMBRANO G., de fecha 29 de diciembre de 2021, en el que se informa que el correo electrónico de la persona afiliada es limitadagalaxy@gmail.com; que su dirección es en la comuna de Valparaíso; que su número telefónico termina en los dígitos 089; que su empleador es Receptores Judiciales Ltda, Rut: 77.340.045-8 y que su Institución Previsional es AFP PROVIDA; y en el que consta además, que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, este contrato de salud previsional, fue la/el Sra./Sr. ESTEBAN EDUARDO SEPÚLVEDA SOLANO.

b) Certificado de cotizaciones folio N° CU78474542, emitido por AFP CUPRUM, con fecha 1 de diciembre, en el que se certifica que al día 21/09/2021, y para el período comprendido entre los meses de diciembre 2020 y diciembre 2021, el reclamante registra las cotizaciones

que se detallan, pagadas por empleador Rut: 77.340.045-8.

2.4.- Por su parte, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que B. ZAMBRANO G. se encuentra incorporado(a) a AFP PROVIDA, desde el 1 de enero de 2018.

2.5.- Asimismo, revisado el expediente del juicio arbitral al que también dio lugar el reclamo de B. ZAMBRANO G., correspondiente al juicio Rol: 4087446-2022, se constata que en éste se encuentra adjunto, entre otros antecedentes, un certificado de cotizaciones acompañado por el propio reclamante, emitido por AFP PROVIDA, en el que se certifica que a la época de la afiliación a la Isapre, el empleador de este, y por ende, pagador de sus cotizaciones, no era Receptores Judiciales Ltda, Rut: 77.340.045-8, sino que era la empresa Automotriz Salazar E., Rut: 79.583.470-K, y con anterioridad, la empresa Soc. Com. y Dist. de Combustibles Rosselot, Rut: 78.426.730-K.

2.6.- A su vez, revisada la sentencia dictada en el mencionado juicio arbitral, se advierte que al prestar declaración el agente de ventas responsable de la afiliación, este señala, en lo atinente: *"Que nunca se entrevistó con el demandante (reclamante) y que el proceso de afiliación de este último no fue realizado por él, sino que por una tercera persona -identificada como A. A. Herrera G.- a la que en mayo de 2021 había previamente incorporado a Vida Tres; y quien, en diciembre de ese año le señaló que conocía al reclamante y que este le habría manifestado su interés por ingresar también a la Isapre, ofreciéndole su colaboración para llevar a cabo el proceso de afiliación, propuesta que aceptó, agregando, haberle enviado al señor Herrera G. -y no al demandante, con el que jamás se entrevistó para estos efectos- electrónicamente todos los accesos a la documentación contractual necesaria para ejecutar la afiliación del reclamante, reconociendo que fue un error haber procedido de esta forma y también señaló que en definitiva la actuación de A. Herrera G. tenía como propósito obtener beneficios fraudulentos de la Isapre, siendo por ello incluso desafiliado por Vida Tres "*.

2.7.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de la persona reclamante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

b) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

c) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención 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, de esta Superintendencia.

d) Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la persona cotizante, en contravención a lo establecido en la letra d) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que, 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 día 11 de enero de 2024.

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 25 de enero de 2024, el agente de ventas realiza sus descargos, manifestando su error de haber gestionado mediante un tercero, la suscripción de un contrato de salud, agregando, que confió en la buena fe y que no meditó su acción en el momento de dicha gestión, por lo cual asume su responsabilidad y se somete a la sanción que amerite su desprolijidad. Añade, que sólo apela a su intachable conducta anterior, y aquella desplegada con posterioridad al evento en cuestión, agregando, que no quisiera perder su código ya que se vería enormemente complicado de poder sustentar a su familia.

5. Que previo al análisis de los antecedentes allegados al proceso, cabe indicar que por una parte se procedió a efectuar la consulta en [www.sii.cl](http://www.sii.cl), respecto de la situación tributaria de la empresa informada como empleadora del cotizante a la época de la afiliación, en el certificado de cotizaciones a que se hace referencia en el punto 2.5, advirtiéndose que la razón social asociada al Rut que figura como pagador de las cotizaciones, esto es, Rut: 79.583.470-K, corresponde a la empresa Automotriz Cordillera S.A., tal como el afiliado identifica a su empleador en el reclamo, y que por otra parte, la validación en [www.cuprum.cl](http://www.cuprum.cl) del certificado de cotizaciones referido en la letra b) del punto 2.3, arroja el siguiente mensaje "No se han encontrado datos para Rut".

6. Que sobre el particular, cabe señalar que los antecedentes allegados al expediente del procedimiento sancionatorio, no sólo permiten tener por acreditada la falta de diligencia del agente de ventas, en relación con el debido traspaso al FUN, de la información aportada por el afiliado, en particular, en lo relativo a su AFP, sino que además, la falsedad tanto del dato relativo a la supuesta empleadora del cotizante, como del antecedente acompañado a la época de la afiliación para acreditar dicha circunstancia, lo que sumado al reconocimiento en orden a haber delegado en un tercero la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la persona afiliada, permite presumir que efectivamente la afiliación a la Isapre no contó con el debido consentimiento de B. ZAMBRANO G.

7. Que, por su parte, los descargos acompañados no sólo no tienen el mérito suficiente para desvirtuar los hechos acreditados en el proceso, sino que además, vienen a corroborar el hecho reconocido por el agente de ventas, en cuanto a haber realizado la afiliación del reclamante, con la intermediación de un tercero.

8. Que al respecto, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y que es indelegable en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que debe realizar un agente de ventas como representante de la isapre.

9. Que, en relación con las alegaciones relativas a considerar su "irreprochable conducta anterior", cabe señalar que la letra d) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, califica a la irregularidad consistente en "Delegar en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la Isapre" como un incumplimiento gravísimo y que debe ser sancionado con cierre de registro. Por lo tanto, si en el procedimiento sancionatorio se logra acreditar dicha falta se debe aplicar la sanción de cancelación, independientemente del comportamiento que haya tenido el o la agente de ventas con anterioridad o de cuáles sean las consecuencias personales o económicas que ello pudiese provocarle.

10. 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, y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para las partes.

11. 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 d) 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 es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

12. 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. ESTEBAN EDUARDO SEPÚLVEDA SOLANO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, delegar en terceros la ejecución del proceso de suscripción de un contrato de salud e ingresar un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la/del cotizante.

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-83-2022), 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, se encuentra habilitado el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/HPA**

**Distribución:**

- Sra./Sr. ESTEBAN EDUARDO SEPÚLVEDA SOLANO
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-83-2022