

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 342**

Santiago, **22-06-2021**

**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 que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-69-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CECILIA MARTÍNEZ VELÁSQUEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-69-2020 (Ord. IF/N° 2164, de 26 de enero de 2021):**

Presentación Ingreso N° 616, de 13 de enero de 2020.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de MAYO de 2019, documentos de afiliación asociados al plan de salud del/de la Sr./Sra. ANACONA GONZÁLEZ, en los que se consignan un empleador y renta de la persona afiliada, que no corresponde a la realidad.

En su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 5944577, de 31 de mayo de 2019 en que se informa como empleador y como renta imponible de la persona afiliada, a la empresa CASTRO Y CASTRO CONSTRUCCIONES LTDA. y la suma de \$769.176, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. CECILIA MARTÍNEZ VELÁSQUEZ.

b) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA, para el período Enero 2019-Enero 2020, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, a la época de la afiliación a la Isapre, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del correspondiente FUN.

En consecuencia, y conforme a los antecedentes señalados, que daban cuenta de la suscripción de un contrato de salud, sobre la base de información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad del supuesto empleador o la renta imponible percibida por la persona afiliada), y que, por consiguiente, además, evidenciaban una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del/de la Sr./Sra. ANACONA GONZÁLEZ, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas, a través del Oficio Ord. IF/N° 2164, de 26 de enero de 2021, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción del contrato de salud del cotizante, al no llevarse 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.

Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento del 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.

Entrega de información errónea a la Isapre, respecto del cotizante, 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 expediente del proceso sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la Sra. Cecilia Martínez Velásquez fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 26 de enero de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones reprochadas, dentro del plazo previsto en la normativa.

4. Que previo al análisis de los antecedentes allegados al proceso, y como medida para mejor resolver, esta Superintendencia solicitó que Isapre Nueva Masvida acompañara copia del reclamo efectuado por la persona afiliada.

En el referido reclamo, el cotizante expone que encontrándose en Antofagasta se cambió de AFP, agregando, que había una señorita de Isapre, a la que manifestó su negativa de cambiarse de FONASA, procediendo a firmar los documentos para cambiarse de AFP. Indica, que al pasar el tiempo, tuvo que acudir a un Centro Asistencial, donde le informaron que estaba afiliado a la Isapre.

5. Que también como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad de la agente de ventas denunciada, se solicitó que la Isapre Nueva Masvida gestionara la realización y envío de un peritaje huella dactilar efectuado a las supuestas huellas dactilares estampadas a nombre del cotizante, que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

6. Que de acuerdo al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompaña informe pericial dactiloscópico, emitido por la perito calígrafo Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye lo siguiente:

*"Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que la impresión dactilar presente en: Sección inferior del Formulario Único de Notificación N° 5944577-81 de fecha 31-05-2019, no pertenece al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, no se puede establecer la identidad de la persona afiliada, Sr./Sra. Anaconda González".*

7. Que, puesto en conocimiento de la agente de ventas, este no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en el señalado informe pericial.

8. Que, tal como se indicó, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, así como tampoco solicitó rendir ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, lo que en definitiva permite dar por acreditado que el agente de ventas hizo entrega de información errónea a la Isapre, a lo menos, en cuanto a la identidad del supuesto empleador y la renta imponible percibida por la persona afiliada.

9. Que, por su parte, y dado que el agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones del informe pericial puesto en su conocimiento, en cuanto a que las huellas dactilares trazadas a nombre de la persona afiliada no pertenecían a su autoría, esta Autoridad concluye que la infracción relativa a "Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento del cotizante ", se encuentra comprobada.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las huellas trazadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con huellas dactilares falsas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

10.- Que asimismo, 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

11.- Que, las infracciones reprochadas, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que dan cuenta de la suscripción de un contrato de salud, respaldado en información y/o documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de la supuesta empleadora y la renta imponible percibida por la persona afiliada), además de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de dicha persona.

12.- Que, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsual para ambas partes.

13.- 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 las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

14.- Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas Sr. CECILIA MARTÍNEZ VELÁSQUEZ, RUN: [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-69-2020), 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. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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/HPA**

**Distribución:**

- Sr. CECILIA MARTÍNEZ VELÁSQUEZ.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-69-2020