

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 438**

Santiago, **04-08-2021**

**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-73-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CARLOS RIVEROS FERNÁNDEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-73-2020 (Ord. IF/N° 13.993, de 18 de mayo de 2021):**

Presentación Ingreso N° 620, 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, documentos de afiliación asociados a los planes de salud de los cotizantes Sr./Sra. GONZÁLEZ JOFRÉ y Sr./Sra. MARÍN MIRANDA, en los que se consignan datos o información que no corresponden a la realidad, tales como empleadoras y rentas imponible percibidas por las personas afiliadas.

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

a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140139430, de 30 de mayo de 2019 en el que se informa como empleadora, y renta imponible de la persona afiliada, Sr./Sra. GONZÁLEZ JOFRÉ, a la empresa GEOFRUT S.A. y la suma de \$ 674.780, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. CARLOS RIVEROS FERNÁNDEZ.

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

c) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140139435, de 30 de mayo de 2019 en el que se informa como empleadora, y renta imponible de la persona afiliada, Sr./Sra. MARÍN MIRANDA, a la empresa TRANSPORTES VENTISQUERO SPA y la suma de \$ 910.115, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. CARLOS RIVEROS FERNÁNDEZ.

d) Certificado de cotizaciones emitido por FONASA, para el período enero 2019-enero 2020, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, por parte de la empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

Por su parte, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que la persona afiliada Sr./Sra. González Jofré se encuentra incorporado(a) a AFP CAPITAL, con fecha 2 de julio de 2008 y no a AFP MODELO como se indica en la "Sección B" del FUN de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A. A su vez, consta que la persona afiliada, Sr./Sra. Marín Miranda se encuentra incorporado(a) a AFP PROVIDA, con fecha 1 de septiembre de 2014 y no a AFP MODELO como se indica en la "Sección B" del FUN de afiliación a la Isapre.

En consecuencia, y conforme a los antecedentes señalados, que daban cuenta de la suscripción de contratos de salud, sobre la base de información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad del supuesto empleador o a la renta imponible percibida por las personas afiliadas), y que, por consiguiente, además, permitían presumir afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de los cotizantes Sr./Sra. GONZÁLEZ JOFRÉ y Sr./Sra. MARÍN MIRANDA, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción de los contratos de salud de los cotizantes, 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 de salud, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas, 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 los cotizantes, 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, el Sr. CARLOS RIVEROS FERNÁNDEZ fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 18 de mayo de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, 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 las personas afiliadas.

En su reclamo, el/la cotizante, Sr./Sra. González Jofré, expone que jamás ha firmado ningún documento para ingresar a la Isapre, y que tampoco corresponden sus datos personales y empleador informado, agregando que a la época de la afiliación se encontraba cesante.

Por su parte, el/la cotizante, Sr./Sra. Marín Miranda, indica que siempre ha sido usuaria FONASA, y que no ha pedido pertenecer a la Isapre, en la que actualmente aparece afiliada. Agrega, que tampoco corresponden a la realidad, el domicilio, empleador y correo electrónico señalados en la documentación contractual.

5. Que también como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad del agente de ventas denunciado, 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 de los cotizantes, 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 informes periciales dactiloscópicos, emitidos por la perito calígrafo Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en los que se concluye lo siguiente:

*"Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que las impresiones dactilares presentes en: Sección inferior del Formulario Único de Notificación N° 140139430-81 de fecha 30-05-2019, Sección superior de Declaración de Salud N° 2544348 de fecha 30-05-2019, Anexo de contrato de fecha 30-05-2019 NO pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, NO se*

puede establecer la identidad de [REDACTED]”.

*“Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que las impresiones dactilares presentes en: Sección inferior del Formulario Único de Notificación N° 14139435-81 de fecha 30-05-2019, Sección superior de Declaración de Salud N° 2544350 de fecha 30-05-2019, Anexo de contrato de fecha 30-05-2019 NO pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por*

7. Que, puestos en conocimiento del agente de ventas, este no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en los señalados informes periciales.

8. Que, analizados los antecedentes del proceso, y tal como ya 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, los que en definitiva permiten tener por acreditado que el/la agente de ventas entregó información errónea a la Isapre, a lo menos, en cuanto a la identidad del supuesto empleador, renta imponible percibida por la persona afiliada e institución previsional o AFP.

9. Que, por su parte, y dado que el agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones de los informes periciales puestos en su conocimiento, en cuanto a que las huellas dactilares estampadas a nombre de los cotizantes no pertenecen 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 de salud, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas”, se encuentra comprobada.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las huellas dactilares estampadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber sometido a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

11. 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, toda vez que además de dar cuenta de la suscripción de contratos de salud, respaldados 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 las personas afiliadas), dan cuenta de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de dichas personas.

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 previsional 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. CARLOS RIVEROS FERNÁNDEZ, 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-73-2020), 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**

**HPA**

**Distribución:**

- Sr. CARLOS RIVEROS FERNÁNDEZ.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-73-2020