

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 444

Santiago, **06-08-2021**

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-40-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MACARENA ZAMBRANO RIVERO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-40-2020 (Ord. IF/N° 12.782, de 6 de mayo de 2021):

Presentación Ingreso N° 21.155, de 30 de diciembre de 2019.

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 al plan de salud del/de la Sr./Sra. D. JARA P., en los que se consignan un empleador y renta imponible 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, folio N° 140122169, de 28 de febrero de 2019 en que se informa como empleadora, y renta imponible de la persona afiliada, a la empresa SQO CONSTRUCTORA LIMITADA y la suma de \$1.314.000, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. MACARENA ZAMBRANO RIVERO.

b) Certificado de cotizaciones emitido por AFP PLANVITAL, para el período diciembre 2018-diciembre 2019, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones previsionales, 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 se encuentra incorporada a AFP PLANVITAL, con fecha 1 de Septiembre de 2016 y no a AFP PROVIDA como se indica en la "Sección B" del FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A..

Por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que dicha persona, ha permanecido afiliada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., al menos hasta el mes de octubre de 2019.

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 a la renta imponible percibida por la persona afiliada), y que, por consiguiente, además, permitían presumir una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del/de la Sr./Sra. D. JARA P., se estimó procedente formular a la/al agente de ventas, los siguientes cargos:

- Incumplimiento de sus obligaciones como agente de ventas, en relación con la afiliación de la/del Sra./Sr. D. JARA P., persona que ha permanecido afiliada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. sin su consentimiento, configurándose la situación prevista 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.

- Mantener en la Isapre información errónea respecto de la persona afiliada, de conformidad con la letra h) del numeral 1.1 y/o letra c) 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/la Sr./Sra. MACARENA ZAMBRANO RIVERO fue notificado(a) por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 6 de mayo de 2021.

4. Que mediante presentación realizada con fecha 19 de mayo de 2021, la agente de ventas evacua sus descargos, señalando en relación a los hechos imputados, que no conoce a la persona afiliada, Sr./Sra. D. Jara P. Agrega, que en Nueva Masvida entró por primera vez al rubro de Isapres, y que estando allí, se dio cuenta que existía gente a la que les llamaban "medios pollos", quienes les consiguen y venden contratos a los demás ejecutivos. Señala, que pecó de ingenua, al ver que lo que ocurría era normal, dándose cuenta en la actualidad, que todo era falso y que debería haberse percatado en el momento.

5. 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 su reclamo, el/la cotizante expone, en resumen, que jamás ha firmado ni pedido ser parte de la Isapre, agregando, que utilizaron su información privada con el fin de dar mal uso a sus datos personales.

6. 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 huellográfico efectuado a las supuestas huellas dactilares estampadas a nombre del cotizante, que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

7. 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 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° 140122169-81 de fecha 28-02-2019, Sección superior de Declaración de Salud N° 2061219 de fecha 27-02-2019, Anexo de contrato de fecha 28-02-2019 NO pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, NO se puede establecer la identidad de la persona afiliada, Sr./Sra. D. JARA P."

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

9. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 2, la persona cotizante se mantuvo afiliada a la Isapre hasta el mes de octubre de 2019, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que la persona afiliada hubiere suscrito un nuevo contrato con la Isapre, ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas permaneció incumpliendo sus obligaciones como agente de ventas, en relación con la afiliación de la/del Sra./Sr. D. JARA P., manteniéndose éste afiliado, a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., sin su consentimiento, debido a lo cual, el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter permanente, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, en causa Rol Civil N° 4341-2017.

10. Que, analizados los antecedentes del proceso, cabe consignar que es la propia

agente de ventas la que reconoce no haber guardado la debida diligencia durante el proceso de incorporación de la persona afiliada a la isapre, al no verificar previo a su ingreso, la identidad del cotizante y correspondencia de su firma. Sobre el particular, cabe recordar que es en el agente de ventas que interviene en la afiliación de un cotizante, en quien recae el deber de verificar la identidad de la persona que está firmando la documentación, y de que la firma puesta en dichos documentos, corresponda a la que aparece en la cédula de identidad que debe exigir al inicio del proceso.

11. Que por su parte, la agente de ventas tampoco solicitó rendir, ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que en definitiva permiten tener por acreditado que aquella no hizo entrega de información correcta 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 de esta; manteniendo la aseguradora información errónea respecto de la persona afiliada.

12. Que, por su parte, y dado que la agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones del informe pericial puesto en su conocimiento, en cuanto a que las huellas dactilares estampadas en la documentación no corresponden al cotizante, esta Autoridad tiene por acreditado que aquella incumplió sus obligaciones como agente de ventas, en relación con la afiliación del/ de la Sr./Sra. D. Jara P., quien ha permanecido afiliado(a) a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., sin su consentimiento.

13. 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.

14. 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 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 y de manera irregular.

15. 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** a la agente de ventas Sra. MACARENA ZAMBRANO RIVERO, 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-40-2020), 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. MACARENA ZAMBRANO RIVERO.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-40-2020