

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 453

Santiago, **10-08-2021**

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 se encuentra 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-32-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATALIA MUÑOZ CAVALLI, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-32-2020 (Ord. IF/N° 10.597, de 21 de abril de 2021):

Presentación Ingreso N° 21147, 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. CONTRERAS TOLEDO, en los que se consignan un empleador y renta imponible que no corresponden a la realidad.

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

a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140144224, de 28 de junio de 2019, en que se informa como empleadora y renta mensual imponible de la persona afiliada, a la empresa INVERSIONES DEMETER SPA y la suma de \$853.500; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. NATALIA MUÑOZ CAVALLI.

b) Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Planvital, para el período noviembre 2016-noviembre 2019, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

c) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA, para el período noviembre 2014-noviembre 2019, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

d) Copia de contrato de trabajo y de Anexo de contrato, suscritos respectivamente en noviembre de 2018 y febrero 2019, entre la persona afiliada y la empresa Colowall Diseño Ltda., cuyo Rut corresponde al del empleador, a nombre del cual, se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, a la época de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

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, permitan presumir una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del/de la Sr./Sra. CONTRERAS TOLEDO, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas, 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 de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, 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 la persona afiliada, 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. NATALIA MUÑOZ CAVALLI fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 21 de abril 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 la persona afiliada.

En su reclamo, el/la cotizante expone, en síntesis, que su afiliación a la Isapre se efectuó de manera fraudulenta, con datos, firmas y huellas falsas, debido a lo cual, solicita en carácter de urgente la anulación del contrato suscrito sin su consentimiento.

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 huellográfico efectuado a las supuestas huellas dactilares estampadas a nombre de la persona 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 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° 140144224-81 de fecha 28-06-2019, Sección superior de Declaración de Salud N° 2574791 de fecha 25-06-2019, Anexo de contrato de fecha 28-06-2019 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. Contreras Toledo".

7. Que, puesto en conocimiento de la agente de ventas, esta 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, los que en definitiva permiten tener por acreditado que la agente de ventas hizo entrega de información errónea a la Isapre, a lo menos, en cuanto a la identidad del supuesto empleador y renta imponible percibida por la persona afiliada.

9. 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 a nombre del cotizante no pertenecen a su autoría, esta Autoridad concluye que la infracción relativa a "Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada", se encuentra comprobada.

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.

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, toda vez que además de dar 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), dan cuenta de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de dicha persona.

11. 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. NATALIA MUÑOZ CAVALLI, 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-32-2020**), 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. NATALIA MUÑOZ CAVALLI.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes

A-32-2020