

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 636

Santiago, **08-11-2021**

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 Exenta SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021 de esta Superintendencia, 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-64-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CARLOS BORIS BURGOS ACUÑA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-64-2020 (Ord. IF/N° 1925, de 22 de enero de 2021):

Presentación Ingreso N° 611, 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 al plan de salud del/de la Sr./Sra. HURTADO HENRÍQUEZ, en los que se consignan como empleadora de esta persona, a una Entidad en la que no ha prestado servicios.

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

- a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140137171, de 28 de mayo de 2019, en que se informa como empleadora de la persona afiliada al SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. CARLOS BORIS BURGOS ACUÑA.
- b) Certificado emitido por el FONASA, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, 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.

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. HURTADO HENRÍQUEZ, 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, 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 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 BORIS BURGOS ACUÑA fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 22 de enero 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 solicita la anulación del contrato que lo vincula con la Isapre, el que indica nunca haber firmado. Agrega, que jamás ha trabajado en la Institución que se informó como su empleadora.

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 caligráfico efectuado a las firmas confeccionadas 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 caligráfico, emitido por la perito calígrafo Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye lo siguiente:

"Las firmas atribuidas a la persona afiliada, Sr./Sra. HURTADO HENRÍQUEZ y que constan en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140137171-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el Beneficiario N° 488159, Declaración de Salud N° 2548968 y Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma ejecutora".

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

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 agente de ventas entregó 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 el agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones del informe pericial puesto en su conocimiento, en cuanto a que las firmas confeccionadas 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.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas 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 la persona afiliada, 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 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.

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:

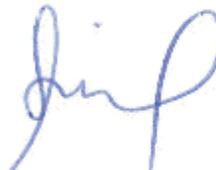
1. **CANCÉLESE** al agente de ventas Sr. CARLOS BORIS BURGOS ACUÑA, RUN: [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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 Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-64-2020), 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

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

A-64-2020