

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 668

Santiago, **17-11-2021**

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 previsional 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 a un procedimiento sancionatorio, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. **ÁLVARO GONZALO TORRES GARRIDO**, en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-77-2020 (Ord. IF/N° 31.286, de 19 de octubre de 2021):

Presentación Ingreso N° 624, 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 de la (del) Sra./Sr. **PIZARRO ARAYA**, en los que se consigna como empleadora de esta persona, a una empresa en la que no ha prestado servicios.

Acompaña junto a su denuncia, entre otros antecedentes, copia de FUN de afiliación a la Isapre **NUEVA MASVIDA S.A.**, correspondiente al/a la Sr./Sra. **PIZARRO ARAYA**, de 30 de noviembre de 2018, en que se informa que la empleadora de la persona afiliada, corresponde a la empresa **VERISURE CHILE SPA**, y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. **ÁLVARO GONZALO TORRES GARRIDO**.

Por su parte, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que el/la Sr./Sra. **Pizarro Araya** se encuentra incorporado(a) a **AFP CAPITAL**, con fecha 1 de marzo de 2017 y no a **AFP PROVIDA** como se indica en la "Sección B" del FUN de afiliación a la Isapre **NUEVA MASVIDA S.A.**

Además, según requerimiento de este Organismo de Control y mediante respuesta de fecha 13 de octubre de 2021, la Isapre **NUEVA MASVIDA S.A.** acompañó informe pericial caligráfico emitido por la/el perito Sra./Sr. **MARCELA MEZA NARVARTE**, en el que concluye que las firmas atribuidas a la (al) Sra./Sr. **PIZARRO ARAYA**, en los documentos revisados (FUN, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el Beneficiario, Declaración de Salud, entre otros), no pertenecen a su autoría.

Por su parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes que mantiene esta Superintendencia, se observa que la persona afiliada permaneció vinculada a la Isapre **Nueva Masvida**, hasta noviembre de 2019.

En consecuencia, y conforme a los antecedentes señalados, se estimó procedente formular

a la/al agente de ventas, los siguientes cargos:

- No presentar a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la/el Sra./Sr. PIZARRO ARAYA, persona que ha debido permanecer afiliada sin su anuencia, situación que configura 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.

- No entregar información correcta o fidedigna a la Isapre, respecto de los antecedentes del cotizante Sr./Sra. PIZARRO ARAYA, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias, situación que configura 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.

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/la Sr./Sra. ÁLVARO GONZALO TORRES GARRIDO fue notificado(a) por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 19 de octubre 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, Sr./Sra. PIZARRO ARAYA, expone que nunca firmó contrato con la Isapre. Agrega, que nunca ha trabajado para la empresa informada como su empleadora.

5. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 2, el/la cotizante se mantuvo afiliado(a) a la Isapre hasta el mes de noviembre 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, el agente de ventas permanecía cometiendo la infracción, consistente en no presentar un contrato de salud consensuado con la persona afiliada, por lo que 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.

6. 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 contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que en definitiva permiten tener por acreditado que no entregó información correcta a la Isapre, a lo menos, en cuanto a la Institución previsional o AFP de esta, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dicha circunstancia.

7. Que, por su parte, dadas las conclusiones del informe pericial acompañado, en cuanto a que las firmas confeccionadas en la documentación contractual no corresponden a la persona afiliada, esta Autoridad tiene por comprobado que el/la agente de ventas no presentó a la Isapre, un contrato de salud debidamente consensuado con la/el Sra./Sr. PIZARRO ARAYA, quien ha permanecido afiliado(a) a la Isapre, sin su consentimiento.

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 no haber presentado a la Isapre, un contrato de salud debidamente consensuado con el/la cotizante.

8. 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.

9. 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 errónea, además de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de la persona afiliada.

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. ÁLVARO GONZALO TORRES GARRIDO, 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-77-2020), 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. ÁLVARO GONZALO TORRES GARRIDO.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-77-2020