

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 725**

**Santiago, 09-12-2021**

**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; en el apartado 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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia está facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que, mediante la presentación N°9585 de fecha 21 de julio de 2020 la Isapre Cruz Blanca S.A. denunció ante esta autoridad, la existencia de irregularidades cometidas por la agente de ventas Sra. Sandra Patricia Mena Carabalí, en los procesos de afiliación de los cotizantes E. Oñate A. y C. Parada V. señalando que corresponderían a casos irregulares en los que la empresa consignada como empleadora de estas personas en el Formulario Único de Notificación respectivo, certificó no reconocerlos como empleados.

Asimismo, señaló en dicha presentación, que los casos de los cotizantes S. Muñoz M., C. Gómez A., G. Cifuentes G., E. Huerta P., D. Sepúlveda R., R. Montes P., C. Bravo V. y G. Castillo C., presentarían igualmente irregularidades.

3. Que, mediante ordinario IF/N°27272 de fecha 9 de septiembre de 2021, se solicitó a la Isapre Cruz Blanca S.A que complementara su presentación y que acompañara los documentos contractuales de afiliación de los cotizantes y todos aquellos antecedentes que dieran sustento a su denuncia.

4. Que, dando cumplimiento a lo ordenado, la Isapre Cruz Blanca S.A., mediante presentación N°11785 de fecha 22 de septiembre de 2021 acompañó los siguientes antecedentes:

a) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150493273 de fecha 16 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. E. Oñate A. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Por otra parte, dicho documento indica como empleador a la empresa denominada Sociedad Comercial EKMA OIL y CIA LTDA, RUT N° 76.254.345-1.

b) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150493313 de fecha 16 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. C. Parada V. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Por otra parte, dicho documento indica como empleador a la empresa denominada Sociedad Comercial EKMA OIL y CIA LTDA, RUT N° 76.254.345-1.

c) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150495772 de fecha 30 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. S. Muñoz M. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Respecto de este cotizante, además, la Isapre señala que el fono informado para el cliente no existe y que no fue posible contactar a la empresa indicada como empleadora de esa persona en el referido FUN.

d) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150495697 de fecha 30 de marzo

de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. C. Gómez A. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Respecto de este cotizante, además, la Isapre señala que el fono informado para el cliente no existe y que no fue posible contactar a la empresa indicada como empleadora de esa persona en el referido FUN.

e) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150493904 de fecha 18 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. G. Cifuentes G. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Respecto de este cotizante, la Isapre indica que el fono de contacto informado para el cliente fue contestado por una mujer que indicó no conocer a esa persona, y que no fue posible contactar a la empresa indicada como empleadora.

f) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150494752 de fecha 24 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. E. Huerta P. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Al respecto, dicho documento consigna como empleadora a la empresa CLEVERPARK RUT N°76.975.615-9.

Asimismo, la Isapre indica en su denuncia que el fono del cliente se encuentra permanentemente apagado, y que no fue posible contactar a la empresa indicada como empleadora.

g) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150493730 de fecha 17 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. D. Sepúlveda R. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Respecto de este cotizante, la Isapre indica en su denuncia que el fono informado no responde y que no le fue posible contactar a la empresa indicada como empleadora en el FUN respectivo.

h) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150493669 de fecha 17 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. R. Montes P. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Asimismo, la Isapre Indica que el fono del cliente no existe y que no le fue posible contactar al supuesto empleador.

i) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150494966 de fecha 25 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. C. Bravo V. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Respecto de este cotizante acompaña además carta de desafiliación folio N°2003180 presentada ante la Isapre Banmédica S.A. con fecha 17 de marzo de 2020, y que aparece firmada por usted en representación de la Isapre Cruz Blanca S.A.

Asimismo, la Isapre señala en su denuncia que el fono del cliente no existe y que no le fue posible contactar al supuesto empleador.

j) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N°150493768 de fecha 17 de marzo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. G. Castillo C. a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Asimismo, la Isapre Indica que el fono del cliente no existe y que no le fue posible contactar al supuesto empleador.

k) Respecto de los cotizantes E. Oñate A. y C. Parada V. se acompaña copia de correo electrónico remitido por la empresa EKMA OIL Y CIA Ltda., en el que se indica que esas personas no pertenecen a dicha empresa, y se solicita la anulación de dicha inscripción.

5. Que, asimismo se tuvo a la vista el juicio arbitral N°4003233 de 2021, iniciado por reclamo del Sr. E. Huerta P., en el que señala, en lo fundamental, que tiene 74 años y recibe una pensión de 74.000 mensuales, y señala nunca haber firmado un contrato de salud con la Isapre Cruz Blanca S.A. y que tampoco conoce a la agente de ventas Sra. Sandra Mena Carabalí.

En su presentación acompañó copias de Certificados de Liquidación de Rentas Vitalicias correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020.

Finalmente, consta en dicho expediente Credencial del Registro Nacional de Discapacidad del reclamante, en la que se indica que éste presenta un grado global de discapacidad severa del 50%, presentando movilidad reducida.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N°31273 de fecha 19 de octubre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de E. Oñate A., C. Parada V., S. Muñoz M., C. Gómez A., G. Cifuentes G., E. Huerta P., D. Sepúlveda R., R. Montes P., C. Bravo V. y G. Castillo C. al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea las personas afiliadas y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de la Isapre Cruz Blanca S.A., documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de E. Oñate A., C. Parada V., S. Muñoz M., C. Gómez A., G. Cifuentes G., E. Huerta P., D. Sepúlveda R., R. Montes P., C. Bravo V. y G. Castillo C. 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.

7. Que, según consta en el expediente 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 19 de octubre de 2021, sin que evacuará sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

8. Que, en relación a los cotizantes E. Oñate A. y C. Parada V., tal como se señaló, los respectivo Formularios Únicos de Notificación respectivos consignan como empleadora a la empresa EKMA OIL y CIA Ltda.

No obstante lo anterior, consta en el expediente correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2020, en el que el representante de la empresa EKMA OIL y CIA Ltda., señala que esas personas no pertenecen a su empresa, que no los conoce y no tiene vínculo con ellos, solicitando desechar dicha inscripción.

En razón de lo anterior, es posible tener por acreditado el hecho de no haber prestado servicios el cotizante en la empresa consignada en la documentación contractual de afiliación como su empleadora, a la fecha de suscripción del contrato de salud.

9. Que, respecto de los cotizantes S. Muñoz M., C. Gómez A., G. Cifuentes G., D. Sepúlveda R., R. Montes P., C. Bravo V. y G. Castillo C., de conformidad a lo informado por la Isapre, los números telefónicos de contacto de estas personas, consignados en los documentos contractuales de afiliación, así como los datos de contacto de las empresas indicadas como empleadoras no correspondían o se encontraban permanentemente apagados, lo que hizo imposible contactarlos.

10. Que, así las cosas, respecto de los cotizantes E. Oñate A., C. Parada V., S. Muñoz M., C. Gómez A., G. Cifuentes G., D. Sepúlveda R., R. Montes P., C. Bravo V. y G. Castillo C., es posible tener por configurada la infracción correspondiente a la entrega de información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra a) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

11. Que, en cuanto al proceso de afiliación del Sr. E. Huerta P., constan en el expediente sancionatorio copia del reclamo efectuado ante esta Superintendencia y copia de certificados de liquidación de rentas vitalicias que, en primer término, dan cuenta de su calidad de pensionado y, en segundo lugar, de considerables discordancias en relación a la renta imponible consignada en el Formulario Único de Notificación respectivo.

Al efecto, el formulario único de notificación suscrito a nombre del reclamante, indica como renta imponible la suma de \$781.000, en circunstancias que dichos certificados indican que el reclamante percibe mensualmente sumas cercanas a los \$70.000.

Asimismo, se acompaña Credencial del Registro Nacional de Discapacidad, en la que se

indica que el reclamante tiene un grado global de discapacidad severa del 50%, presentando movilidad reducida.

12. Que, así las cosas, es posible tener por acreditado el hecho de no haber prestado servicios el Sr. E. Huerta P., en la empresa consignada en la documentación contractual de afiliación como su empleadora, a la fecha de suscripción del contrato de salud.

Lo anterior, permite tener por configurado un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que la ley le impone a la denunciada como agente de ventas, esto, ya que se ha acreditado la suscripción de un contrato de salud respaldado en información falsa o simulada, en cuanto a la identidad de la supuesta empleadora de esa persona, y que, por consiguiente, evidencia una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del reclamante, incurriendo así 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.

13. Que finalmente 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

14. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que la Sra. Sandra Patricia Mena Carabalí sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

15. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Sandra Patricia Mena Carabalí RUT N°** [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-220-2020**), 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.

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](mailto: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/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Sandra Patricia Mena Carabalí
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-220-2020