

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 750

Santiago, 17-12-2021

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 reclamo N° 1002333 de fecha 6 de enero de 2020, deducido ante esta Superintendencia, el Sr. J.P. González A. señaló haber sido afiliado a la Isapre Cruz Blanca S.A. sin su consentimiento, indicando que tanto sus antecedentes personales y de trabajo, como su firma y huella habrían sido falsificados, solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre.

3. Que, atendido lo anterior, mediante Ord. IF/N° 1833 de fecha 28 de febrero de 2020, se solicitó a la Isapre Cruz Blanca S.A. que acompañara copia de los antecedentes contractuales del reclamante.

Por su parte, la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación N° 4422 de fecha 10 de marzo de 2020, acompañó copia de los antecedentes contractuales solicitados, entre ellos copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 150436796 de fecha 30 de julio de 2019, en el que consta que el Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ord. IF/N° 6318 de fecha 12 de junio de 2020, se estimó procedente formular al agente de ventas Mauricio Olivos Cortez los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. J.P. González A., al no llevar 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 Cruz Blanca S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de J.P. González A., 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 J.P. González A., 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.

5. Que, según consta en el expediente sancionatorio, el agente de ventas fue notificado de dichos cargos el día 17 de junio de 2020, a través de correo electrónico, sin que formulara descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

6. Que, por otra parte, mediante presentación de ingreso N° 14382 de fecha 18 de noviembre de 2020, la Isapre Cruz Blanca S.A., denunció al agente de ventas Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez por irregularidades cometidas en los procesos de afiliación de los cotizantes D. A. Farías C., M. P. Ormazábal O., D. J. Villar H., R. del P. Adriaola B. y H. Silva R.

Al respecto, la Isapre indicó en su presentación, que tras la revisión de la documentación contractual que respaldó las suscripciones realizadas por el denunciado, respecto de contratos impagos desde la suscripción y con notificaciones aceptadas, detectó pagos por rentas y empleadores no concordantes con los registrados en los contratos de salud.

Asimismo, señaló, que dichas ventas irregulares tienen la particularidad de haber sido aceptada la notificación a través de Previred por el empleador, debiéndose aquello a que el agente de ventas se habría registrado en dicha plataforma como usuario master de dos empleadores, la SOCIEDAD QUEBEC SPA y TRANSPORTES TRANSMODAL LIMITADA, encargándose, tanto de notificar dichos contratos, como de aceptarlos.

7. Que, la Isapre acompañó los siguientes antecedentes en su presentación:

a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 150427649 de 27 de junio de 2019, en el que consta que Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable de la afiliación del Sr. D. A. Farías C., junto con los demás documentos contractuales.

Además, acompaña copia del documento denominado Certificado de Notificación de FUN, en el que el agente de ventas figura como habilitador representante de la empresa QUEBEC SPA, aprobando el contrato de salud de ese cotizante.

Por otra parte, respecto de este cotizante, la Isapre señala que existieron pagos efectuados por un empleador distinto al consignado en el Formulario Único de Notificación respectivo.

b) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 11778276 de fecha 31 de julio de 2019, en el que consta que Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable de la afiliación del Sr. M. P. Ormazábal O., junto con los demás documentos contractuales.

Por otra parte, respecto de este cotizante, la Isapre señala que existieron pagos efectuados por un empleador distinto al consignado en el Formulario Único de Notificación respectivo.

c) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150427703 de fecha 27 de junio de 2019, en el que consta que Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. D. J. Villar H. a la Isapre Cruz Blanca S.A., junto con la demás documentación contractual.

Además, acompaña copia del documento denominado Certificado de Notificación de FUN, en el que el agente de ventas figura como habilitador representante de la empresa QUEBEC SPA, aprobando el contrato de salud de ese cotizante.

Por otra parte, respecto de este cotizante, la Isapre señala que existieron pagos efectuados por un empleador distinto al consignado en el Formulario Único de Notificación respectivo.

d) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150427716 de fecha 27 de junio de 2019, en el que consta que Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación de del Sr. H. Silva R. a la Isapre Cruz Blanca S.A., junto con la demás documentación contractual de afiliación.

Además, acompaña copia del documento denominado Certificado de Notificación de FUN, en el que el agente de ventas figura como habilitador representante de la empresa QUEBEC SPA, aprobando el contrato de salud de ese cotizante.

Por otra parte, respecto de este cotizante, la Isapre señala que existieron pagos efectuados por un empleador distinto al consignado en el Formulario Único de Notificación respectivo.

e) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 11778277 de fecha 26 de julio de 2019, en el que consta que Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. R. del P. Adriaola B. a la Isapre Cruz Blanca S.A., junto con la demás documentación contractual de afiliación.

Por otra parte, respecto de esta cotizante, la Isapre indica que no se registró pago de cotizaciones, sin que existiera notificación, según registro de Previred.

f) Documento denominado "Convenio de Prestación de Servicios de Notificación Electrónica de FUN entre Isapre Cruz Blanca S.A. y la entidad encargada del pago de las cotizaciones de

salud", de fecha 19 de diciembre de 2018, en el que se indica como representante legal de la SOCIEDAD QUEBEC SPA al Sr. B. E. Ortega P., y en el que el agente de ventas denunciado aparece indicado como Usuario Administrador, autorizando dicho convenio.

g) Copia del Estatuto actualizado de la SOCIEDAD QUEBEC SPA, en el que consta que el representante legal de la misma, es el Sr. J. E. Silva M.

8. Que, sobre la base de los antecedentes señalados, mediante Ordinario IF/N° 29910 de fecha 5 de octubre de 2021, se estimó procedente formular al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de los cotizantes A. Farías C., M. P. Ormazabal O., D. J. Villar H., R. del P. Adriaola B. y H. Silva R. 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 a afiliados 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 A. Farías C., M. P. Ormazabal O., D. J. Villar H., R. del P. Adriaola B. y H. Silva R. 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.

9. Que, según consta en el expediente sancionatorio, el agente de ventas fue notificado de dichos cargos, mediante correo electrónico el día 9 de noviembre de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para esos efectos.

10. Que, finalmente, mediante presentación N° 3112 de fecha 8 de marzo de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A., denunció ante este Órgano la existencia de incumplimientos gravísimos por parte del agente de ventas Mauricio Andrés Olivos Cortez, al haber sometido a su consideración, documentos de afiliación asociados al contrato de salud de la Sra. E. del V. López. B. con firmas falsas.

11. Que, la Isapre acompañó en su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN Tipo 1 folio N° 140197482, de fecha 26 de noviembre de 2020, suscrito a nombre de la Sra. E. del V. López. B., en el que consta que el Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez fue el agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación.

b) Carta de reclamo de la cotizante, en la que indica que, al afiliarse a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., se percató de tener cobros pendientes en la Isapre Nueva Masvida S.A., en circunstancias en las que nunca se ha afiliado a esa institución.

Agrega, que al reclamar ante la Isapre pudo constatar que había sido afiliada de forma fraudulenta, a través de la falsificación de sus firmas.

c) Informe pericial caligráfico suscrito por la Sra. Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que se concluye que las firmas atribuidas a E. del V. López. B. y que constan en los documentos contractuales de afiliación registrados a su nombre, no pertenecen a su autoría.

12. Que, conforme a lo anterior, mediante Ord. IF/N° 16767 de fecha 10 de junio de 2021, se estimó procedente formular al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la Sra. E. del V. López. B., al no llevar 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.

- Entrega de información errónea al afiliado 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 Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la cotizante Sra. E. del V. López. B., conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la cotizante, conforme a 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.

13. Que, según consta en el expediente sancionatorio, el agente de ventas fue notificado de aquellos cargos el día 10 de junio de 2021 mediante correo electrónico, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

14. Que, mediante Resolución Exenta IF/N° 724 de fecha 9 de diciembre de 2021, se procedió a acumular los procesos sancionatorios A-345-2020 y A-22-2021 iniciados por las denuncias de la Isapre Cruz Blanca S.A. y la Isapre Nueva Masvida S.A. respectivamente, al proceso A-52-2020, iniciado por el reclamo del Sr. J.P. González A., esto para efectos de ser resueltos conjuntamente, en razón del principio de economía procesal, por involucrar a un mismo agente de ventas y estar referidos a las mismas materias.

15. Que, en relación al proceso de afiliación del Sr. J.P. González A., a la Isapre Cruz Blanca S.A., cabe señalar, que, de la revisión de los antecedentes disponibles en el expediente sancionatorio, fue posible constatar, en primer lugar, que el Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 150436796 de fecha 30 de julio de 2019 suscrito a nombre de esa persona indica como institución previsional a la AFP Plan Vital.

Al respecto, revisado el Sistema de Consulta de Afiliación de la Superintendencia de Pensiones, fue posible constatar que el reclamante J.P. González A., se ha mantenido afiliado a la AFP Modelo desde el 1 de mayo de 2017.

Asimismo, cabe hacer presente que la información relativa a datos personales, como dirección, teléfono de contacto y correo electrónico, consignada en dicho documento contractual, no resulta coincidente con los datos de contacto indicados por el cotizante en su Formulario Único de Reclamos, al momento denunciar aquellos hechos ante esta Superintendencia de Salud.

16. Que, así las cosas, cabe tener por configuradas las faltas relativas a entrega de información errónea a la Isapre y falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. J.P. González a la Isapre Cruz Blanca S.A., debiendo dejarse sin efecto el cargo relativo a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento del cotizante, esto al no constar en el expediente sancionatorio antecedentes que permitan tener por acreditada dicha falta.

17. Que, en cuanto a los casos denunciados por la Isapre Cruz Blanca S.A., correspondientes a los procesos de afiliación de los cotizantes A. Farías C., M. P. Ormazabal O., D. J. Villar H., R. del P. Adriaola B. y H. Silva R., tal como se señaló en el considerando 7° precedente, se indicó como empleadora de dichas personas a la Sociedad Quebec SPA RUT N° 76.461.552-2.

Por su parte, la Isapre acompañó en su denuncia el documento denominado "Convenio de Prestación de Servicios de Notificación Electrónica de FUN entre Isapre Cruz Blanca S.A. y la Entidad Encargada del Pago de las Cotizaciones de Salud", suscrito entre la Isapre Cruz Blanca S.A. y la empresa Sociedad Quebec SPA, en el cual se indica como Usuario Administrador de dicho convenio al Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez, otorgándole la facultad de aceptar o rechazar los Formularios Únicos de Notificación que se presentaren a dicha empresa.

Al respecto, la Isapre en su denuncia señaló que dichos contratos de salud fueron notificados y aceptados por el Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez.

En ese sentido, consta respecto de los cotizantes A. Farías C., D. J. Villar H. y H. Silva R., el documento denominado "Certificado de Notificación de FUN", en el que el agente de ventas figura como habilitador, autorizando dichos Formularios Únicos de Notificación respectivos.

18. Que, por otra parte, revisado el Sistema de Consulta de Situación Tributaria de Terceros, dispuesto por el Servicio de Impuestos Internos, fue posible constatar que la Sociedad Quebec SPA no registra inicio de actividades y tampoco posee documentos autorizados por dicha entidad.

19. Que, así las cosas, cabe concluir que en la especie se configura el cargo formulado en contra del agente de ventas, relativo a 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 los cotizantes A. Farías C., M. P. Ormazabal O., D. J. Villar H., R. del P. Adriazola B. y H. Silva R.

Al respecto, 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 contratos de salud, respaldados en información y documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la calidad de dependiente de la persona indebidamente afiliada, la identidad de su supuesta empleadora o la renta imponible que percibía), y que, por consiguiente, evidencian afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de las personas cotizantes.

20. Que, finalmente, en cuanto al proceso de afiliación de la Sra. E. del V. López. B., consta peritaje caligráfico acompañado por la Isapre Nueva Masvida S.A. en su denuncia, el que concluye, en definitiva, que la totalidad de las firmas trazadas a nombre de esa persona, en los documentos contractuales de afiliación respectivos son falsas.

Conforme a lo anterior, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante dicho peritaje caligráfico, cabe concluir que se encuentra acreditada la falta correspondiente a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas respecto de la Sra. E. del V. López B., debiendo desestimarse los demás cargos formulados en su contra.

Además, en relación con lo anterior, 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.

21. Que, por consiguiente, no cabe si no concluir, que el agente de ventas incurrió efectivamente en las faltas reprochadas, encontrándose dos de ellas, expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en el 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, correspondiendo en este caso a 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 los cotizantes A. Farías C., M. P. Ormazabal O., D. J. Villar H., R. del P. Adriazola B. y H. Silva R., y por otra parte, a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentación contractual con firmas falsas respecto de la cotizante Sra. E. del V. López B.

Finalmente, cabe hacer presente, que respecto del reclamante J.P. González, se tuvo por configurada la falta grave, correspondiente a entrega de información errónea a la Isapre, establecida 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 de Salud.

22. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en las letras a) y 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, se estima procedente sancionar al Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a al agente de ventas **Sr. Mauricio Andrés Olivos Cortez, 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; lo que deberá ser acreditado mediante el

acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

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-52-2020)** 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, 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. Mauricio Andrés Olivos Cortez.
- Sr. J.P. González A.
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes

A-52-2020