

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 752

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; 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 RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, 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 está 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-203-2020, seguido en contra del Agente de Ventas Sr. Christian Ramírez Arenas, en el que se le formularon los cargos que se indican.

3. Que, mediante denuncia N° 8679 de fecha 25 de junio de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia incumplimientos 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 los Sres. 1) J. Maturana P., 2) M. Romero V., 3) P. Henríquez P., 4) D. Navarrete P., 5) C. Rivera C., 6) M. Parra V., 7) F. Santis T., 8) L. Castillo H. y 9) N. Vera T., en los que se consigna como empleadora de estas personas, a la empresa Innova Biz Producciones SpA, en la que jamás han prestado servicios.

4. Que, en su presentación, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de los FUN de los 9 cotizantes señalados suscritos entre marzo y junio de 2019, en los que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue el Sr. Christian Ramírez Arenas, y en que se informa que la supuesta empleadora de estas personas es la empresa Innova Biz Producciones SpA, RUT N° 76.949.059-0.

- Documento "formulario no pertenece a empresa" firmado por la representante de la empresa Innova Biz Producciones SpA, de 18 de junio de 2019, en el que declara que las personas afiliadas que aparecen en un listado, dentro del cual están J. Maturana P., M. Romero V., P. Henríquez P., D. Navarrete P., C. Rivera C., M. Parra V., F. Santis T., L. Castillo H. y N. Vera T., y se declara que no prestan servicios para dicha empresa.

- Copia de liquidaciones de remuneraciones acompañadas a los FUN, pertenecientes a la empresa Innova Biz Producciones SpA de los cotizantes mencionados.

- Copia de carta presentada por la misma representante legal, ante la Isapre Nueva Masvida S.A., en la que expresa que dicha empresa no tiene movimiento, y que las señaladas personas nunca han sido trabajadoras de ésta.

5. Que, por su parte, se revisó el sistema de Consulta Situación Tributaria de Terceros, del Servicio de Impuestos Internos, donde se observa que la empresa informada Innova Biz Producciones SPA, realizó el trámite de iniciación de actividades en diciembre de 2018, pero que no registra timbraje de documentos tributarios posterior a esa fecha.

6. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular al agente de ventas los siguientes cargos:

- Someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A., documentos que forman parte

del contrato, sin contar con el debido consentimiento de los Sres. J. Maturana P., M. Romero V., P. Henríquez P., D. Navarrete P., C. Rivera C., M. Parra V., F. Santis T., L. Castillo H. y N. Vera T., 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 los Sres. J. Maturana P., M. Romero V., P. Henríquez P., D. Navarrete P., C. Rivera C., M. Parra V., F. Santis T., L. Castillo H. y N. Vera T., 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.

7. Que, según consta en el expediente del proceso, 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, el Sr. Christian Ramírez Arenas fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 15 de septiembre de 2020.

8. Que, el referido agente presentó sus descargos con fecha 29 de septiembre de 2020, basado en los siguientes antecedentes:

En primer lugar, expone que la Srta. [REDACTED], es dueña de la empresa Innova Biz, quien además es su hermana y fue quien le facilitó las incorporaciones de los trabajadores que ella informó tener contratados.

Luego de relatar una difícil relación familiar con su hermana, el agente de ventas señala adjuntar en su presentación pantallazos de conversaciones de WhatsApp, y correos electrónicos que le envió su hermana, los cuales le hacía llegar a su correo institucional de Isapre Nueva Masvida, para enviarle documentación laboral de los afiliados que eran validados por ella como empleadora.

Especifica que todos los afiliados fueron debidamente incorporados a la Isapre con las firmas correspondientes a cada trabajador, previa recepción de sus cédulas de identidad y liquidaciones de sueldo.

En cuanto a la empresa de [REDACTED], refiere que ésta funcionaba normalmente, y que tenía proyectos, por lo que mantenía gente contratada para eventos y ferias. Agrega que él como ejecutivo no solicita al empleador su carpeta tributaria ni detalle de movimientos tributarios, solo las liquidaciones de sueldo y/o cotizaciones de AFP tal como indica la normativa en la materia.

Enfatiza en que la documentación entregada no es falsa, que esta fue proporcionada por su hermana, la representante legal de la empresa Innova Biz, y que cada afiliado entregó la información que fue ingresada a la Isapre, y que en ningún caso estas fueron contra la voluntad de los trabajadores, ni menos sin su consentimiento.

Agrega que algunos trabajadores, los Sres. P. Henríquez y F. Santis le entregaron su documentación e incluso sus finiquitos de trabajo notariados y certificados de cotizaciones previsionales donde consta la firma de ellos como trabajadores de Innova Biz SpA. Ellos, luego de ser desvinculados de la empresa solicitaron su desafiliación a la Isapre Nueva Masvida.

Finaliza desmintiendo y negando toda responsabilidad en los hechos en cuanto a la entrega fraudulenta o adulteración de información, recalando que la información la recibió de los mismos afiliados y de la representante legal de la empresa.

9. Que, al efecto, el agente de ventas acompañó a sus descargos entre otros, copia de pantallazos de correos electrónicos donde supuestamente su hermana, Srta. [REDACTED] envía la documentación laboral (Liquidaciones de Renta) de ciertos trabajadores al correo institucional del agente de ventas Christian Ramírez Arenas.

10. Que, como medida para mejor resolver, se solicitó a la Isapre Nueva Masvida mediante oficio N° 6254, antecedentes relativos al detalle de prestaciones, uso de beneficios y reclamos realizados por los cotizantes, acompañando entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de informes de uso de beneficios de los trabajadores señalados donde consta que los Sres. F. Santis, J. Maturana, M. Parra y C. Rivera hicieron uso de beneficios en la Isapre Nueva Masvida.

- Reclamo presentado a la Isapre por una de las cotizantes, la Srta. N. Vera T. (Fecha de FUN: 26 junio de 2019) solicitando dejar sin efecto su contrato a Isapre Nueva Masvida declarando nunca haber suscrito contrato con dicha Isapre.

- Consulta de licencias médicas de la Srta. N. Vera T. donde constan sus periodos de licencia médica desde febrero de 2018 a octubre de 2019.

- Copia de contrato de trabajo de la Srta. N. Vera T. de 1 de septiembre de 2014 donde consta como empleador la empresa Abastecimientos Técnicos LTDA.

- Copia de Certificado de Cotizaciones Previsionales emitido por Previred, donde consta que las cotizaciones de la Srta. N. Vera T. entre enero de 2018 y septiembre de 2019, se encuentran pagadas por su empleador Abastecimientos Técnicos LTDA.

11. Que, por otra parte, en causa reclamo 4014549-2020 consta que la Srta. [REDACTED] comparece en calidad de empleadora de la empresa Innova Biz Producciones SpA reclamando que la Isapre Nueva Mas Vida cursó contratos de salud con personas que dicen estar contratadas por una empresa que es de su propiedad, la cual no tiene ningún movimiento. Es una empresa que jamás se llevó a cabo. Señala que la persona que realizó estos contratos es su hermano, el cual falsificó su firma y generó contratos a personas que no conoce.

Esta denuncia, a la cual se le asignó el rol A-263-2020, mediante sentencia de 10 de septiembre de 2020 decretó su archivo atendido que la Srta. [REDACTED] no detenta la calidad de cotizante o beneficiaria de la Isapre Nueva Masvida y ordena remitir los antecedentes al Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, Actual Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.

Recibidos dichos antecedentes, la causa en comento fue acumulada al presente expediente sancionatorio mediante Resolución Exenta N° 514 de fecha 8 de septiembre de 2021, situación que se puso en conocimiento del agente de ventas mediante oficio de fecha 23 de septiembre de 2021.

12. Que, en el expediente electrónico acumulado constan los siguientes antecedentes adicionales, aportados por la Isapre Nueva Masvida, mediante presentación N° 4535, de fecha 12 de abril de 2021:

- Copia de informes dactiloscópico y caligráfico de la Srta. N. Vera T.

El informe dactiloscópico efectuado concluye que las impresiones dactilares presentes en el FUN N° 140145848-81 y demás documentos contractuales, no pertenecen a la Srta. N. Vera T.

El informe caligráfico efectuado concluye que las firmas presentes en el FUN N° 140145848-81 y demás documentos contractuales no son de autoría de la Srta. N. Vera T.

13. Que, por último, se recabó por esta Autoridad información relativa a los certificados de afiliación a AFP de los 9 trabajadores mencionados, no coincidiendo la AFP declarada con aquella informada en los respectivos certificados de afiliación respecto de los Sres. J. Maturana P., P. Henríquez P., D. Navarrete P., M. Parra V., L. Castillo H. y N. Vera T.

14. Que, sobre el particular, y como se indicó en el considerando 4° precedente, los cotizantes se mantuvieron afiliados a la Isapre Nueva Masvida S.A., desde los meses de marzo y junio de 2019, esto, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia, constituyendo, por tanto, el injusto infraccional reprochado, 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, de causa Rol Civil N° 4341-2017.

15. Que, en cuanto a las alegaciones contenidas en los descargos del agente de ventas Sr. Christian Ramírez Arenas, en cuanto a que su hermana y representante legal de la empresa Innova Biz SpA Srta. [REDACTED] le habría facilitado toda la información de sus empleados para los efectos de la afiliación a la Isapre, acompañando copias de correo electrónicos que darían cuenta de esta situación, es necesario señalar que a estos efectos, la participación de la referida empleadora en dicho proceso, no resulta del todo relevante a efectos de determinar si la información laboral y de renta es errónea, sino más bien, esta Sentenciadora ha puesto como objeto de análisis el hecho de dilucidar si el Agente de Ventas ha cumplido con su obligación legal de exigir a sus futuros afiliados la presentación de antecedentes para verificar renta o remuneración imponible, y aplicar el debido celo y diligencia en orden a garantizar la fidelidad de los datos que se consignen en el contrato de salud, según lo dispone el Numeral 1, del Título I, del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

En primer término, el referido agente señaló en sus descargos que era la empleadora de la empresa, [REDACTED] quien le facilitó la documentación de los trabajadores mencionados a través de correo electrónico. Además señaló que para efectos de las afiliaciones él como ejecutivo no solicita al empleador ni su carpeta tributaria ni el detalle de los movimientos tributarios de la empresa, y que fue eso lo que hizo en todos los casos individualizados.

16. Que, en segundo término, consta que la señalada empresa no registra timbraje de documentos tributarios desde el año 2018, lo que concuerda con la declaración que hizo el representante legal de la empresa Innova Biz a través de su carta "formulario no pertenece a empresa" y los reclamos presentados por dicha representante ante este Organismo y ante la Isapre Nueva Masvida.

17. Que, conforme lo antes señalado, es dable concluir que el Sr. Christian Ramirez Arenas en su rol de agente de ventas, no recibió personalmente de los afiliados su documentación para acreditar renta, sino que los recibió a través de la empleadora señalada Srta. [REDACTED], y que además, no corroboró la información comercial y tributaria de la empresa Innova Biz SpA, motivo por el cual se configura la trasgresión a sus obligaciones legales de exigir a sus futuros afiliados la presentación de antecedentes para verificar renta y de garantizar la fidelidad de los datos que se consignen en el contrato de salud.

18. 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 y la información en ellos contenida.

19. Que, a mayor abundamiento, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, se puede observar que existen inconsistencias relativas a la información contenida en los FUN respecto a la AFP de los cotizantes Sres. J. Maturana P., P. Henríquez P., D. Navarrete P., M. Parra V., L. Castillo H. y N. Vera T. no coincidiendo aquella declarada en el FUN con la informada en los respectivos certificados de afiliación.

20. Que, en particular, respecto de la cotizante Srta. N. Vera T. se tendrá por acreditado que su empleador real correspondía a la empresa Abastecimientos Técnicos LTDA. Esto, a través de la información contenida en su contrato de trabajo y certificados emitidos por Previred donde consta que las cotizaciones previsionales eran pagadas por dicho empleador y que, además, a la fecha de suscripción del FUN, dicha trabajadora se encontraba con licencia médica.

21. Que, además respecto de esta misma cotizante, el informe dactiloscópico y huellográfico acompañado por la Isapre concluyen que tanto las impresiones dactilares como las firmas presentes en el FUN N° 140145848-81 y demás documentos contractuales, no pertenecen a la Srta. N. Vera T.

22. Que, resumiendo lo anterior, se ha tenido presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen controvertir lo señalado por los certificados de AFP de los 6 cotizantes mencionados en el considerando 15°, ni tampoco hay pruebas que logren desvirtuar los hechos acreditados mediante los peritajes caligráfico y dactiloscópico acompañados por la Isapre, en cuanto a que la totalidad de las firmas y huellas contenidas en los documentos contractuales de afiliación de la Srta. N. Vera T., no fueron trazadas por ella.

23. Que, por estos motivos, esta Sentenciadora concluye que las conductas indicadas en el numeral 6° de la presente resolución, se encuentran comprobadas respecto de las personas mencionadas.

24. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el denunciado incurrió en las faltas que se le reprochan, respecto a la entrega de información errónea a la Isapre, y en especial la que se encuentra tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, en los siguientes términos: "Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la Isapre", lo que en este caso consistió en no presentar a la Isapre un contrato debidamente consensuado con la persona cotizante Srta. N. Vera T.

25. 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 sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la Sr. Christian Ramírez Arenas, Cédula Nacional de Identidad 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-203-2020**), 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 ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CCS

Distribución:

- Sr. Christian Ramírez Arenas.
- Srta. [REDACTED]
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-203-2020