

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 838

Santiago, **16-12-2022**

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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-69-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-69-2021 (Ord. IF/N° 45.405, de 23 de noviembre de 2022):

Presentación Ingreso N° 13.686, de 8 de noviembre de 2021.

La Isapre CRUZ BLANCA S.A. denuncia los siguientes incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas:

Irregularidades en la suscripción de los contratos de salud previsual de C. BRAVO P., C. RAMOS N., K. CARVAJAL C., L. CARUMAN R., R. GONZÁLEZ S., E. CARO M., J. AVILA M., H. N. AVILES U., C. ARIAS T., C. DIAZ M., L. MONTERO P., Y. SAAVEDRA P., L. CARVAJAL A. y J. FREDES C. (14 personas).

La Isapre acompañó a su denuncia y, además, remitió a requerimiento de este Organismo de Control, entre otros, los siguientes antecedentes:

2.1.- Respecto de cotizante dependiente de SOCIEDAD DE TRANSPORTES MABECO LTDA. (C. BRAVO P.):

a) Reclamo manuscrito de C. BRAVO P. de 20 de enero de 2020 en que solicita dejar sin efecto el contrato ya que la cotización pactada no fue la acordada con la agente de ventas.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de C. BRAVO P., de 27 de diciembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como su empleadora a la empresa SOCIEDAD DE TRANSPORTES MABECO LTDA.

2.2.- Respecto de cotizantes supuestamente dependientes de GESTIÓN DE PERSONAS Y SERVICIOS LTDA. (C. RAMOS N. y H. N. AVILES U.):

a) Reclamo de C. RAMOS N., de 1 de agosto de 2020, en el que en resumen alega que la agente de ventas lo engañó en cuanto a precio del plan de salud, puesto que acordaron el mismo valor que pagaba en el FONASA, equivalente en su caso aproximadamente a \$50.000, y no a los \$120.000 que se le está descontando.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de C. RAMOS N., de 31 de enero de 2020, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue

la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como su empleadora a la empresa GESTIÓN DE PERSONAS Y SERVICIOS LTDA.

c) Copia de FUN de suscripción electrónica de H. N. AVILES U., de 13 de noviembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa GESTIÓN DE PERSONAS Y SERVICIOS LTDA.

2.3.- Respecto de cotizante supuestamente dependiente de FALABELLA S.A. (K. CARVAJAL C.):

a) Copia de reclamo manuscrito de K. CARVAJAL C. de 28 de septiembre de 2020 en que reclama nunca haber realizado ningún trámite para afiliarse a la Isapre, que nunca ha trabajado, que es estudiante y carga de sus padres.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de K. CARVAJAL C., de 27 de diciembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa FALABELLA S.A.

2.4.- Respecto de cotizantes supuestamente dependientes de MEJOR AMBIENTE INGENIERÍA CLIMATIZACIÓN SPA (L. CARUMAN R., C. ARIAS T. y R. GONZÁLEZ S.):

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de R. GONZÁLEZ S., de 27 de octubre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa MEJOR AMBIENTE INGENIERÍA CLIMATIZACIÓN.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de L. CARUMAN R., de 18 de noviembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa MEJOR AMBIENTE INGENIERÍA CLIMATIZACIÓN.

c) Copia de FUN de suscripción electrónica de C. ARIAS T., de 14 de noviembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa MEJOR AMBIENTE INGENIERÍA CLIMATIZACIÓN.

2.5.- Respecto de cotizante supuestamente dependiente de SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA (E. CARO M.):

Copia de FUN de suscripción electrónica de E. CARO M., de 30 de octubre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA.

2.6.- Respecto de cotizante supuestamente dependiente de MINERA CENTINELA (J. AVILA M.):

Copia de FUN de suscripción electrónica de J. AVILA M., de 30 de octubre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa MINERA CENTINELA.

2.7.- Respecto de cotizante supuestamente dependiente de DISTRIBUIDORA Y SERVICIO D Y S S.A. (C. DIAZ M.):

Copia de FUN de suscripción electrónica de C. DIAZ M., de 15 de noviembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la empresa DISTRIBUIDORA Y SERVICIO D Y S S.A.

2.8.- Respecto de cotizante supuestamente dependiente de PRICEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES AUDITORES SPA (Y. SAAVEDRA P.):

a) Carta de renuncia de Y. SAAVEDRA P. a PRICEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES AUDITORES SPA, de 1 de junio de 2020.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de Y. SAAVEDRA P., de 30 de diciembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSANIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como

supuesta empleadora a la empresa PRICEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES AUDITORES SPA.

2.9.- Respecto de cotizantes supuestamente dependientes de EMPRESA DE CORREOS DE CHILE (L. CARVAJAL A. y J. FREDES C.):

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de J. FREDES C., de 30 de diciembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de L. CARVAJAL A., de 30 de diciembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ y en que se informa como supuesta empleadora a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE.

2.10.- Respecto de cotizante voluntaria (L. MONTERO P.):

a) Copia de Finiquito de 30 de noviembre de 2019, celebrado entre la trabajadora L. MONTERO P. y la empleadora LIDIA VILLANUEVA NEYRA, en que se consigna que ésta prestó servicios para aquélla desde el 17 de agosto de 2017 y hasta el 30 de noviembre de 2019.

b) Copia de una carta manuscrita y otra impresa de L. MONTERO P., la primera sin fecha y la segunda, supuestamente de 11-05-2020, en las que en resumen solicita su desafiliación de la Isapre CRUZ BLANCA S.A. debido a que se encuentra sin recursos económicos y embarazada, por lo que necesita regresar al sistema público.

c) Copia de FUN de suscripción en papel de L. MONTERO P. en calidad de afiliada voluntaria, de 26 de noviembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ.

Además, con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a las empresas consignadas en los FUN de suscripción como empleadoras de las personas cotizantes, para que informaran, entre otros hechos, si las citadas personas trabajan o han trabajado para dichas empresas. Sin embargo, sólo dieron respuesta a la solicitud de información las siguientes empresas:

a) PWC CONSULTORES AUDITORES SPA informó que Y. SAAVEDRA P. prestó servicios en esta empresa desde el 1 de agosto de 2005 y hasta el 30 de junio de 2018.

b) SOCIEDAD DE TRANSPORTES MABECO LTDA. informó que C. BRAVO P. prestó servicios en esta empresa desde el 1 de septiembre de 2017 y hasta el 2 de mayo de 2022.

c) MINERA CENTINELA informó que no tiene registro de que J. AVILA M. haya prestado servicios en esta empresa.

d) MINERA EL ABRA informó que E. CARO M. no presta ni ha prestado servicios en esta empresa.

e) CORREOS DE CHILE informó que L. CARVAJAL A. y J. FREDES C. nunca han prestado servicios para esta empresa, y

f) GESTIÓN DE PERSONAS Y SERVICIOS SPA informó que C. RAMOS N. presta servicios en esta empresa desde el 2 de diciembre de 2019 a la fecha, pero que H. N. AVILES U. nunca ha mantenido relación laboral con esta empresa.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de L. MONTERO P., J. AVILA M., E. CARO M., L. CARVAJAL A., J. FREDES C. y H. N. AVILES U., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 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 L. MONTERO P., J. AVILA M., E. CARO M., L. CARVAJAL A., J. FREDES C. y H. N. AVILES U., 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.

- Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de J. AVILA M., E. CARO M., L. CARVAJAL A., J. FREDES C. y H. N. AVILES U., 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.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 23 de noviembre de 2022; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre respecto de 5 personas afiliadas (J. AVILA M., E. CARO M., L. CARVAJAL A., J. FREDES C. y H. N. AVILES U.), toda vez que acreditan que éstas no tenían la calidad de trabajadoras dependientes de las empresas informadas en los FUN.

5. Que, en el caso de L. MONTERO P., si bien la copia de finiquito de 30 de noviembre de 2019 acompañado por la Isapre en principio desvirtuaba la información consignada en el FUN de suscripción de 29 de noviembre de 2019, en orden a que esa fecha no tenía empleadora y que por ello se afiliada en calidad de cotizante voluntaria, revisados nuevamente los antecedentes se constata que el referido finiquito fue firmado y ratificado ante Notario Público recién con fecha 2 de junio de 2020, esto es, incluso con posterioridad a la fecha del reclamo impreso de dicha persona acompañado por la Isapre (11-05-2020), en el que por lo demás la afiliada no hace ninguna referencia a errores en la información consignada en el FUN, sino que a otros motivos para solicitar su desafiliación, a saber, que se encontraba sin recursos económicos y embarazada, por lo que necesitaba regresar al sistema público.

Por tanto, se estima procedente excluir este caso de los cargos de falta de diligencia y entrega de información errónea, por no existir antecedentes que acrediten estas irregularidades.

6. Que, por otro lado, se hace presente que no existe constancia de reclamos interpuestos por las 5 personas referidas en el considerando cuarto, ni otros indicios que permitan dar por acreditada la falta de consentimiento de estas personas, por lo que se absolverá a la agente de ventas en relación con el cargo de someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas.

7. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, causaron perjuicio a la Isapre dados los efectos de contenido patrimonial que produce la suscripción de un contrato de salud previsional, independientemente que éste después pueda ser dejado sin efecto.

8. 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 b) 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 que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **ABSOLVER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ respecto del tercer cargo formulado mediante el Ord. IF/N° 45.405, de 23 de noviembre de 2022 (someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas).

2. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por haber

entregado información errónea a la Isapre respecto de cinco personas afiliadas.

3. 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-69-2021), 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. YESSENIA EDITH CUBILLOS PÁEZ
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-69-2021