

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 436

Santiago, **04-08-2021**

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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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 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-30-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. DAFNE HERNÁNDEZ MELLA, en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-30-2020 (Ord. IF/N° 9456, de 8 de abril de 2021):

Presentación Ingreso N° 21145, de 30 de diciembre de 2019.

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 a los planes de salud de los cotizantes Sr./Sra. ORELLANA VILLALOBOS y Sr./Sra. GONZÁLEZ ELGUETA, en los que se consignan datos o información que no corresponden a la realidad, tales como empleadoras y rentas imponibles percibidas por las personas afiliadas.

En su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

- a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140112308, de 31 de diciembre de 2018, en que se informa como empleadora y renta imponible de la persona afiliada, Sr./Sra. Orellana Villalobos, a la empresa COMERCIALIZADORA MÁXIMO SPA, y la suma de \$ 828.000, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. DAFNE HERNÁNDEZ MELLA.
- b) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA, para el período Diciembre 2018-Diciembre 2019, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, por parte de la empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- c) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140112067, de 26 de diciembre de 2018, en que se informa como empleadora y renta imponible de la persona afiliada, Sr./Sra. González Elgueta, a la empresa COMERCIALIZADORA ESCOBEDO Y RIVERA LTDA., y la suma de \$1.000.200, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. DAFNE HERNÁNDEZ MELLA.
- d) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA, para el período Noviembre 2014-Noviembre 2019, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, por parte de la empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

Por su parte, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que la persona afiliada Sr./Sra. González Elgueta no se encuentra incorporada a ninguna Administradora de Fondos de Pensiones del Sistema de Capitalización Individual del D.L. 3.500, debido a lo cual, no corresponde a la realidad lo informado en la "Sección B" del FUN de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., en cuanto a que a la época de suscripción del contrato, dicha persona se encontraba incorporada a AFP Habitat.

A su vez, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes que mantiene esta Superintendencia, se observa que las personas afiliadas permanecieron vinculadas a la Isapre Nueva Masvida, hasta octubre de 2019.

En consecuencia, y conforme a los antecedentes señalados, que daban cuenta de la suscripción contratos de salud, sobre la base de información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad del supuesto empleador o la renta imponible percibida por la persona afiliada), y que, por consiguiente, además, permitían presumir una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de dichas personas, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción de los contratos de salud de los cotizantes, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I 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.

- No presentar a la Isapre, contratos de salud debidamente consensuados con los cotizantes, quienes han debido permanecer afiliados sin su anuencia, 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.

- No entregar información fidedigna a la Isapre, respecto de los antecedentes de los cotizantes, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias, infringiendo con ello lo dispuesto 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 según consta en el expediente del proceso 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, el/la Sr./Sra. DAFNE HERNÁNDEZ MELLA fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 8 de abril 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 las personas afiliadas.

En su reclamo, el/la cotizante, Sr./Sra. Orellana Villalobos, expone que nunca ha firmado contrato con la Isapre, y que son falsos el domicilio, el correo electrónico y el celular registrados en la documentación contractual.

Por su parte, el/la cotizante, Sr./Sra. González Elgueta, indica que nunca contrató un plan con la Isapre, ni envió sus datos para inscribirse. Agrega, que tampoco corresponde la dirección y el empleador registrado en la documentación.

5. Que también como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad de la agente de ventas denunciada, se solicitó que la Isapre Nueva Masvida gestionara la realización y envío de un peritaje huella dactilar efectuado a las huellas dactilares estampadas a nombre de los cotizantes, que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

6. Que de acuerdo al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompaña informes periciales dactiloscópicos, emitido por la perito calígrafo Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en los que se concluye lo siguiente:

"Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que las impresiones dactilares presentes en: Sección inferior del Formulario Único de Notificación N° 140112308-81 de fecha 31-12-2018, Sección superior de Declaración de Salud N° 2509288 de fecha 31-12-2018, Anexo de contrato de fecha 31-12-2018 pertenecen a distinto grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, NO se puede establecer la identidad del cotizante Sr./Sra. Orellana Villalobos".

"Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que las impresiones dactilares presentes en: Sección inferior del Formulario Único de Notificación N° 140112067-81 de fecha 26-12-2018 y Anexo de contrato de fecha 26-12-2018 NO pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, NO se puede establecer la identidad del cotizante Sr./Sra. González Elgueta".

7. Que, puestos en conocimiento de la agente de ventas, esta no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en los señalados informes periciales.

8. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 1, los cotizantes se mantuvieron afiliados a la Isapre hasta el mes de octubre de 2019, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que las personas afiliadas hubieren suscrito un nuevo contrato con la Isapre, ni que hubieren ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas permanecía cometiendo la infracción, consistente en no presentar un contrato consensuado con las personas afiliadas, 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.

9. Que, analizados los antecedentes del proceso, cabe señalar, que 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 controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que en definitiva permiten dar por acreditado que la agente de ventas no entregó información fidedigna a la Isapre, a lo menos, en cuanto a la identidad de los supuestos empleadores y las rentas imponibles percibidas por las personas afiliadas, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias.

10. Que, por su parte, y dado que la agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones de los informes periciales puestos en su conocimiento, en cuanto a que las huellas dactilares estampadas a nombre de las personas afiliadas no pertenecen a su autoría, esta Autoridad concluye que la infracción relativa a *"No presentar a la Isapre, contratos de salud debidamente consensuados con los cotizantes"*, se encuentra comprobada.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las huellas dactilares estampadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con huellas dactilares falsas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

10.- 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.

11.- 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 contratos de salud, respaldados en información y/o documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de las supuestas empleadoras y las rentas imponibles percibidas por las personas afiliadas), además de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de dichas personas.

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. DAFNE HERNÁNDEZ MELLA, 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 Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-30-2020), 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,



MANUEL RIVERA

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

HPA

Distribución:

- Sr. DAFNE HERNÁNDEZ MELLA.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-30-2020