

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 460

Santiago, 13-08-2021

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; 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; la Resolución TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; 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 se encuentra facultada para sancionar a los agentes de ventas, de las instituciones de salud previsional, 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 presentación Ingreso N° 11184 de fecha 1 de septiembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A., denunció al Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero, por 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 contratos de salud de los cotizantes A. Garrido U., N. Covarrubias V., C. Salinas C., F. Venegas M., F. Gutiérrez C. y A. Ayala A., en los que se consignan como empleadoras de estas personas, a empresas en las que jamás han prestado servicios y/o contenían información personal errónea.

3. Que, la Isapre acompañó a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 140121873, de fecha 28 de febrero de 2019, suscrito a nombre del Sr. A. Garrido U., en el que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue el Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.

b) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 140121829, de fecha 28 de febrero de 2019, suscrito a nombre de N. Covarrubias V., en el que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue el Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.

De la misma forma, acompaña Certificado de Cotizaciones emitido por la AFP Provida, en el que no consta pago de cotizaciones por parte de la empresa indicada como empleadora, en el referido Formulario Único de Notificación.

Por otra parte, respecto de este cotizante, acompaña Certificado de Cotizaciones, emitido por el el Fondo Nacional de Salud, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones por el empleador indicado en el Formulario Único de Notificación.

c) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 5929034, de fecha 28 de diciembre de 2018, suscrito a nombre del Sr. C. Salinas C., en el que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue el Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.

d) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 140126328, de fecha 29 de marzo de 2019, suscrito a nombre del Sr. F. Venegas M., en el que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue el Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.

Respecto de este cotizante, acompañó, además, certificados de cotizaciones emitidos tanto por el Fondo Nacional de Salud, como por la AFP Plan Vital, en los que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones por parte de la empresa consignada como empleadora en dicho documento.

e) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 5929020, de fecha 31 de enero de 2019, suscrito a nombre de F. Gutiérrez C., en el que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue el Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.

f) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 140126395 de fecha 29 de marzo de 2019, suscrito a nombre de A. Ayala A., en el que consta que el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue el Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.

Respecto de este cotizante, acompañó, además, certificados de cotizaciones emitidos tanto por el Fondo Nacional de Salud, como por la AFP Plan Vital, en los que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones por parte de la empresa consignada como empleadora en dicho documento.

4. Que, por otra parte, mediante Ord. IF/N° 588 de fecha 8 de enero de 2021, se solicitó a la Isapre acompañar los reclamos presentados por cada cotizante e informar si estos registraron uso de beneficios contractuales, durante el periodo en que se mantuvieron afiliados.

5. Que, al respecto, mediante presentación N° 750 de fecha 19 de enero de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A., acompañó los siguientes antecedentes:

a) Reclamo presentado por el Sr. A. Garrido U. ante la Isapre Nueva Masvida S.A., solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre, indicando que no habría firmado dicho documento.

b) Reclamo presentado por el Sr. N. Covarrubias V., en el que solicita la anulación del contrato de salud registrado a su nombre, indicando no haber firmado documento alguno y que dicha situación le impide recibir atenciones de salud en el consultorio. Agrega, además que los datos consignados son falsos.

c) Reclamo presentado por el cotizante Sr. C. Salinas C., en el que indica no haber firmado contrato de salud con esa Isapre, solicitando la anulación de la deuda registrada a su nombre.

d) Reclamo presentado por el Sr. F. Venegas M., en el que solicita su desafiliación inmediata a la Isapre Nueva Masvida S.A., indicando nunca haber firmado un contrato de salud, y que los datos registrados en el mismo son erróneos.

e) Reclamo presentado por el Sr. F. Gutiérrez C., en el que solicita la anulación del contrato de salud registrado a su nombre con la Isapre Nueva Masvida S.A., indicando que solamente recibió una charla por parte de una vendedora de esa Isapre, y que no habría firmado documento alguno.

f) Reclamo presentado por el Sr. A. Ayala A., en el que solicita la anulación de su contrato de salud con la Isapre Nueva Masvida S.A., indicando que nunca firmó un contrato de salud con esa institución y que los datos registrados, tales como dirección celular, correo electrónico y empleador, son erróneos.

6. Que, asimismo, la Isapre informó en dicha presentación, que los seis cotizantes, no registran uso de beneficios, durante el periodo en que se mantuvieron afiliados.

7. Que, la Isapre Nueva Masvida S.A., refirió en su denuncia, que el contrato de salud registrado a nombre del Sr. A. Garrido U., presentaba firmas inconsistentes.

Por lo anterior, se estimó procedente, además, solicitar a dicha institución, la realización de un peritaje a los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre de esa persona.

8. Que, en dicho informe, elaborado por la perito Marcela Isabel Meza Narvarte, reconocida por la Corte de Apelaciones de Santiago, se concluye que las firmas atribuidas al cotizante A. Garrido U., y que constan en los documentos Formulario Único de Notificación N° 140121873, Constancia de Contratación y Entrega de Documentos, Comprobante para Beneficiario N° 489161, Declaración de Salud N° 2122725, Anexo Contrato, Autorización de Cotizaciones de Salud, NO pertenecen a su autoría.

9. Que, finalmente, de la revisión del registro de búsqueda de cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible verificar que el cotizante A. Garrido U., se mantuvo afiliado a la Isapre Nueva Masvida S.A., al menos hasta el mes de

noviembre de 2019.

Por su parte, los cotizantes N. Covarrubias V., C. Salinas C. y F. Venegas M., se mantuvieron afiliados al menos hasta el mes de enero de 2020.

Finalmente, los cotizantes F. Gutiérrez C. y A. Ayala A. se mantuvieron afiliados a esa Aseguradora, al menos hasta los meses de mayo de 2020 y junio de 2020, respectivamente.

10. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante Ordinario IF/Nº 7592 de fecha 23 de marzo de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A., documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de los cotizantes A. Garrido U., N. Covarrubias V., C. Salinas C., F. Venegas M., F. Gutiérrez C. y A. Ayala 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.

- No presentar a la Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con el Sr. A. R. Garrido U., toda vez que un peritaje caligráfico concluye la falsedad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los cotizantes A. Garrido U., N. Covarrubias V., C. Salinas C., F. Venegas M., F. Gutiérrez C. y A. Ayala 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

- Mantener en la Isapre información errónea respecto de los cotizantes A. Garrido U., N. Covarrubias V., C. Salinas C., F. Venegas M., F. Gutiérrez C. y A. Ayala A., de conformidad con la letra h) del numeral 1.1 y/o letra c) 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.

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de los cotizantes A. Garrido U., N. Covarrubias V., C. Salinas C., F. Venegas M., F. Gutiérrez C. y A. Ayala 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.

11. Que según consta en el expediente sancionatorio, el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, mediante carta certificada el día 17 de junio de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

12. Que, sobre el particular, y tal como se indicó en el considerando 9º precedente, el cotizante A. Garrido U. se mantuvo afiliado a la Isapre hasta el mes de noviembre de 2019, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia, y por otra parte, hasta los meses indicados, la isapre mantuvo información errónea, respecto de los afiliados N. Covarrubias V., F. Venegas M., y A. Ayala A., constituyendo los injustos infraccionales reprochados 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 Nº 4341-2017.

13. Que, conforme lo antes señalado, 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 el peritaje huellográfico y/o dactiloscópico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre del Sr. A. Garrido U., contienen huellas que no pertenecen a esta persona, se concluye que el cargo relativo a no presentar a la Isapre un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, se encuentra comprobado.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las huellas dactilares contenidas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino el no haber ingresado a la Isapre, un contrato de salud no

consensuado con la persona cotizante.

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.

14. Que, por otra parte, en relación a los cotizantes N. Covarrubias V., F. Venegas M. y A. Ayala A., constan antecedentes que dan cuenta del hecho de no registrar esas personas pago de cotizaciones, por parte de las empresas consignadas como empleadoras en dichos contratos de salud, esto de acuerdo a lo indicado en el considerando 3° de la presente resolución.

Lo anterior, sumado a los reclamos presentados por los cotizantes ante la Isapre Nueva Masvida S.A., permite tener por configuradas la falta relativa a mantener dicha institución información errónea respecto de esos tres cotizantes.

Por otra parte, en relación al resto de cotizantes, no se acompañaron antecedentes suficientes, que permitan tener por acreditadas las faltas denunciadas, por lo que serán desestimados los cargos formulados en relación a las afiliaciones de los cotizantes C. Salinas C. y F. Gutiérrez C.

16. Que en consecuencia, las faltas acreditadas, en particular aquella relativa a no presentar a la Isapre, un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, constituye 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 sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al **Sr. CAMILO ALEJANDRO BUESTAMANTE GUERRERO 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 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-286-2020)**, 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,





MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

HPA/CTU

Distribución:

- Sr. Camilo Alejandro Bustamante Guerrero.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-286-2020