

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 516

Santiago, **08-09-2021**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo 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° 1119572, de 31 de diciembre de 2019, el/la Sr./Sra. PASTEN FERNÁNDEZ informa que al revisar su liquidación de sueldo, se percató que se encontraba incorporado a Isapre Nueva Masvida, sin que hubiere firmado ningún contrato de salud con dicha Institución. Señala, que al parecer, un ejecutivo de ventas ocupó sus datos y falsificó su firma en dicho contrato, por lo que además de solicitar que sea dejado sin efecto, y que se reintegren sus cotizaciones al FONASA, pide investigar el accionar del agente de venta involucrado en la afiliación irregular.

Adjunta a su reclamo, liquidación de remuneraciones, correspondiente al período Diciembre 2019.

3. Que de acuerdo al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral, con el objeto de resolver la solicitud del reclamante, en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito, y conjuntamente, inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que en dicho contexto, y en primer término, se procedió a revisar el expediente del referido Juicio Arbitral, Rol: 1119572-2019, caratulado "PASTEN FERNÁNDEZ con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A, donde se observan las siguientes actuaciones y documentación:

- A fojas 18 rola Formulario Único de Notificación, folio N°140166245, de 14 de noviembre de 2019, donde consta que el Sr. Felipe Rocha Quinteros fue el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre.

- A fojas 34 y siguientes rola sentencia arbitral, de fecha 9 de junio de 2020, en cuyos considerandos 6, 7 y 8 se señala lo siguiente:

- 6.- *"Que, en relación a lo anterior, se advierte a fojas 22 la Declaración de Salud acompañada por la Isapre, en la cual se advierte que en la hoja 7 de dicho documento, no se encuentra suscrita por la parte reclamante, encontrándose el espacio "firma cotizante" en blanco, lo que hace entender, que luego de haber sido aprobada la Declaración de Salud por parte de la Isapre, este documento no fue nuevamente suscrito por el reclamante para poner término al proceso de declaración de salud, una vez aprobado por el departamento de Contraría médica de la Isapre".*

- 7.- *"Que, sumado lo anterior, la Isapre no acompañó al expediente, ningún antecedente relacionado con la renta del reclamante a pesar de que fuese ordenado a fojas 7, como tampoco copia de la cédula de identidad del supuesto beneficiario. Antecedentes que pudiesen haber dado veracidad al proceso de afiliación, de conformidad a la normativa vigente".*

- 8.- *"Que, los antecedentes anteriormente expuestos, resultan suficientes para que este Tribunal Arbitral pueda generarse la convicción de que el proceso de afiliación fue llevado de manera irregular por la agente de ventas dependiente de la Isapre, por lo que la supuesta afiliación de la reclamante a la Isapre, no pudo tener el efecto que pretende la demandada por encontrarse viciado el proceso de suscripción contractual "*.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 1896, de 22 de enero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos al Sr. Felipe Rocha Quinteros:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante, 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.

- 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 Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, 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 Isapre Nueva Masvida, documentación contractual con huella dactilar falsa, 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.

6. 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 Sr. Felipe Rocha Quinteros fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 22 de enero de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones dentro del plazo previsto en la normativa.

7. Que como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad del agente de ventas involucrado, se solicitó que Isapre Nueva Masvida gestionara la realización y envío de un peritaje caligráfico efectuado a las firmas confeccionadas a nombre del cotizante, que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

8. Que en respuesta al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre informa que no fue posible realizar la pericia solicitada, toda vez que habiendo enviado las correspondientes citaciones a la persona afiliada, esta no concurrió a hacer entrega de las muestras necesarias para llevar a cabo la referida diligencia.

9. Que por su parte, mediante presentación efectuada con fecha 13 de enero de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que el Sr. Felipe Rocha Quinteros incurrió en 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 al plan de salud del/de la Sr./Sra. TRONCOSO PEÑALOZA, en los que se consigna como empleadora de esta persona, a una empresa en la que no ha prestado servicios.

Asimismo, denuncia que el referido ejecutivo habría sometido a consideración de dicha Institución, documentos de afiliación asociados al plan del/de la Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA con firmas inconsistentes.

10. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompañó entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 5869860, de 31 de enero de 2019, en que se informa como empleadora de la persona afiliada, Sr./Sra. TRONCOSO PEÑALOZA, a la empresa B y R ASESORÍAS y CIA LTDA., y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. FELIPE ROCHA QUINTEROS.

b) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA, para el período Enero

2019-Enero 2020, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, a la época de la afiliación del cotizante, por parte de ningún empleador, y por lo tanto, tampoco por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del respectivo FUN.

c) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140166235, suscrito por la persona afiliada, Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA, con fecha 14 de noviembre de 2019, en que se informa como empleadora de la persona afiliada, a la empresa G4S Security Services Ltda.; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. FELIPE ROCHA QUINTEROS.

d) Certificado de cotizaciones emitido por FONASA, para el período Enero 2019-Enero 2020, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, correspondientes al mes en el que fue afiliado el cotizante, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del respectivo FUN.

11. Que en atención a que los antecedentes acompañados a la denuncia eran insuficientes para dar por comprobado algún tipo de irregularidad durante la afiliación de la persona afiliada, Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA, mediante el Ordinario IF/N° 2983, de 2 de febrero de 2021, se solicitó que la Isapre Nueva Masvida gestionara la realización y envío a este Organismo de Control, de un peritaje caligráfico efectuado a las firmas confeccionadas a nombre del cotizante, en el correspondiente FUN y restante documentación contractual.

12. Que con fecha 16 de febrero de 2021, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Caligrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

"Las firmas atribuidas a la persona afiliada, Sr./Sra. Sánchez Araya, y que constan en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140166235-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N°0776172, Declaración de salud N°2599581, Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría".

13. Que a su vez, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se constató que la persona afiliada, Sr./Sra. Troncoso Peñaloza permaneció vinculada a la Isapre Nueva Masvida S.A., hasta noviembre de 2019.

14. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 5938, de 8 de marzo de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos al Sr. Felipe Rocha Quinteros:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción del contrato de salud de los cotizantes, al no llevarse 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.

- No entregar información fidedigna a la Isapre, respecto de los antecedentes del/de la cotizante Sr./Sra. TRONCOSO PEÑALOZA, en particular, respecto de la empleadora de esta persona, a la época de la afiliación, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dicha circunstancia, 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del/de la cotizante Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA, 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 del/de la cotizante Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA, 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.

15. 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 Sr. Felipe Rocha Quinteros fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 8 de marzo de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

16. Que por su parte, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de

AFP, consta que la persona afiliada, Sr./Sra. TRONCOSO PEÑALOZA, no se encuentra incorporada a ninguna AFP, por lo que es errónea la información consignada en la "Sección B" del FUN de afiliación, en cuanto a que la AFP o Institución de Previsión de dicha persona, a la época de afiliación a la Isapre, era AFP Modelo.

17. Que como medida para mejor resolver, esta Superintendencia solicitó que Isapre Nueva Masvida acompañara copia del reclamo efectuado por las personas afiliadas, Sr./Sra. Troncoso Peñaloza y Sr./Sra. Sánchez Araya.

En su reclamo, la persona afiliada, Sr./Sra. TRONCOSO PEÑALOZA, solicita la anulación de su contrato con la Isapre. Señala, que usaron sus datos en forma fraudulenta, ya que nunca ha trabajado ni ha tenido contrato de por medio.

Por su parte, el/la Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA, expone que por medio de su liquidación de sueldo se enteró que de alguna forma fue ingresado al Sistema de Isapres, sin haber realizado ningún trámite o entrevista con algún ejecutivo para dichos efectos.

18. Que, analizados los antecedentes del proceso, y habida consideración de lo señalado en el considerando 8, cabe concluir en primer término, que no se lograron recabar elementos de juicio que permitieran sustentar de manera fundada, la imposición de una sanción al agente de ventas, producto de los hechos reclamados por la persona afiliada Sr./Sra. PASTEN FERNÁNDEZ

19. Que por su parte, y tal como ya se indicó, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, así como tampoco solicitó rendir ni acompañar medios de prueba tendientes a enervar o controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos por los hechos denunciados respecto de la persona afiliada TRONCOSO PEÑALOZA, los que sumados a la información obtenida a través de www.spensiones.cl, permiten tener por acreditado, que el agente de ventas no entregó información fidedigna a la Isapre, manteniendo esta información errónea, a lo menos, en cuanto a la identidad del supuesto empleador e Institución Previsional o AFP de dicha persona.

20. Que, por su parte, y dado que la agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones del informe pericial puesto en su conocimiento, en cuanto a que las firmas atribuidas a la persona afiliada, Sr./Sra. SÁNCHEZ ARAYA, no pertenecen a su autoría, esta Autoridad estima que la infracción relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", se encuentra comprobada.

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

21. 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.

22. Que, 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 además de dar cuenta de la suscripción de un contrato de salud, respaldado en información y/o documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de la supuesta empleadora), dan cuenta de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de dicha persona.

23. Que en consecuencia, las faltas acreditadas, en particular aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", 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 a) 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sr. FELIPE ROCHA QUINTEROS, 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.
3. 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-42-2020**), 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

LLB/HPA

Distribución:

- Sr. FELIPE ROCHA QUINTEROS.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Sr./Sra. Pasten Fernández
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-42-2020

A-74-2020