

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 104

Santiago, 12-03-2021

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 presentación efectuada con fecha 28 de diciembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que el/la Sr./Sra. [REDACTED] 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 asociados al Plan de salud del/de la Sr./Sra. Villalobos S., con firmas falsas.

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

a) Copia de FUN Folio N° 140192972, de Septiembre de 2020, suscrito por el agente de ventas denunciado, en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b) Copia de la carta reclamo del afiliado, en la que en resumen solicita la anulación del contrato con la Isapre, ya que sólo firmó una declaración sin luego haber aportado ningún antecedente adicional, toda vez que decidió no continuar con el proceso de afiliación.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

"Las firmas atribuidas al Sr. Villalobos S., y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140192972-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 801061, Declaración de Salud N° 2395641, Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría".

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 2137, de 26 de enero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la Sr./Sra. [REDACTED]:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante Sra. (Sr.) Villalobos S., 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.

- 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, respecto del cotizante Sr. Villalobos S, 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 cotizante Sr. Villalobos S., 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.

5. Que de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, el/la Sr./Sra. [REDACTED] fue notificado de los mencionados cargos, por carta certificada, con fecha 3 de febrero de 2021.

6. Que, en sus descargos presentados con fecha 8 de febrero de 2021, el agente de ventas señala que el proceso de afiliación del Sr. Villalobos, se realizó dentro del marco legal y según lo dispone la normativa interna de la Isapre, esto es, firmando en primer lugar la Declaración de Salud, y luego el resto de la documentación. Acompaña un acta notarial que certifica la conversación sostenida con el afiliado, vía whatsapp, y en la que según indica, quedaría demostrado que, encontrándose en terreno, solicitó la correspondiente información, para que luego el cliente procediera a la suscripción del contrato. Hace presente, que su atención como vendedor, también se ajustó a los protocolos establecidos. Señala, que bajo ninguna circunstancia se falsificaron firmas o huellas dactilares, y que, por lo mismo, no se puede hacer cargo de sanciones tan graves, como lo es la cancelación de su inscripción en el Registro. Señala, que hasta la fecha su trabajo ha sido excelente en la Isapre, siendo reconocido en reiteradas ocasiones como uno de los mejores vendedores, por lo que estima arbitrarios los cargos formulados en su contra, considerando, además, que no existe precedente alguno respecto de alguna conducta contraria al buen desempeño. Reitera, que no se puede dar veracidad a los hechos denunciados, ya que el mismo afiliado esboza en los mensajes enviados por whatsapp, que en todo momento prestó apoyo y firmó toda la documentación necesaria. Considera que existiría una persecución en su contra por parte de una persona de la Sucursal de La Serena, quien, ante cualquier duda de alguna de las personas afiliadas por él, recomienda realizar un reclamo de este tipo. Al respecto, manifiesta que otro de sus clientes concurrió a la Isapre con el objeto de regularizar una deuda que mantenía vigente, quien al plantear su inquietud a la persona que refiere, esta le habría dado la misma solución, esto es, hacer un reclamo en contra del ejecutivo responsable de su afiliación, desconociendo su firma en la documentación. Acompaña acta notarial que según señala, certificaría conversaciones sostenidas con el mencionado cliente y que serían demostrativas de lo señalado. Conforme a lo expuesto, y a los antecedentes acompañados, solicita dejar sin efecto el presente proceso sancionatorio.

Con fecha 16 de febrero de 2021, y aún dentro de plazo para realizar descargos, el agente de ventas acompaña carta que según indica, le habría remitido el afiliado, Sr. Villalobos, en la que señala que la afiliación a la Isapre en septiembre de 2020, fue cursada con total normalidad y ajustada a la normativa.

7. Que analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no acompañó ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que *"Las firmas atribuidas al Sr. Villalobos S., y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140192972-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 801061, Declaración de Salud N° 2395641, Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría."*, esta Autoridad concluye que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 4 de la presente resolución, relativa a *"Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. [REDACTED]"*.

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, a nombre del cotizante [REDACTED], sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

8. 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud

Previsional.

9. Que, en cuanto a la carta acompañada con fecha 16 de febrero de 2021, cabe señalar que se trata de un documento presuntamente emanado del afiliado, quien no ha prestado ni ratificado dicha declaración ante esta Autoridad, por lo que carece de valor probatorio para desvirtuar el tenor de su reclamo y el mérito del peritaje caligráfico, elaborado por un perito de la nómina de la Corte de Apelaciones, en el que se concluye que las firmas trazadas en el FUN, entre otros documentos asociados al Plan de Salud, son falsas.

Además, cabe considerar que el Derecho Administrativo Sancionador, es un medio de protección de los intereses generales, por lo que no obstante existir desistimiento de parte del denunciante, de igual manera se debe perseguir la responsabilidad del agente de ventas por la comisión de hechos infraccionales, agotándose la participación de aquel en el proceso, con la presentación de la denuncia o reclamo.

10. Que por su parte, no existen antecedentes en el proceso que permitan dar por acreditadas las conductas relativas a la "Entrega de información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato y a " *Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante* [REDACTED]".

11. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente el denunciado incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, en los siguientes términos: "*Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas*".

12. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. [REDACTED], 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sr. [REDACTED], 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-369-2020), 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

LLB/HPA

Distribución:

- Sr. [REDACTED].
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-369-2020