

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 173

Santiago, 19-04-2021

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 22 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. M. Felix., con firmas falsas.

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

a) Copia de FUN folio N° 5940709, de mayo de 2019, suscrito por la agente de ventas denunciada 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 solicita la anulación del contrato ya que nunca ha firmado ningún papel para entrar a la Isapre.

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

"Las firmas atribuidas al señor M. Felix y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 5940709-81, Constancia entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 492950, Declaración N° 2546547, 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° 2150, 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, 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 la Isapre, 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 la Isapre, 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.

5. Que de acuerdo a lo dispuesto en el punto 3.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la Sra. Baeza fue notificada mediante carta certificada de los mencionados cargos, con fecha 5 de febrero de 2021.

6. Que, en sus descargos presentados con fecha 19 de febrero de 2021, la agente de ventas señala en primer término, que mientras trabajó para la Isapre, jamás fue notificada ni informada de las irregularidades denunciadas, impidiéndosele realizar los correspondientes descargos. Respecto de la afiliación del Sr. Felix, señala que esta se realizó en mayo de 2019, cuando este se desempeñaba como maestro jornal en una Constructora, agregando, que fue él quien se le acercó para manifestar su intención de ingresar a la Isapre, ya que quería contar con un sistema de salud más rápido que FONASA y hacer uso de la atención dental. Señala, que, tras explicarle los beneficios del plan, este le hizo entrega de sus datos personales, procediendo a firmar la correspondiente documentación. Sostiene, que después de firmar los documentos, el afiliado le manifestó que en 5 días más le haría llegar su cédula de identidad, porque así se lo había informado el Registro Civil, a lo que ella accedió, pues la isapre le permitía entregar documentos con posterioridad. Señala, que 3 días después volvió a la obra donde el Sr. Felix prestaba servicios, siendo informada que ya no se desempeñaba en dicho lugar. Por último, desmiente categóricamente la acusación formulada en su contra, señalando que realizará todas las gestiones necesarias para demostrar su inocencia, buscando las correspondientes pruebas a su favor.

7. Que, analizados los antecedentes del proceso, cabe consignar en primer lugar, que a través del oficio de cargos se le informó a la agente de ventas el plazo que tenía para efectuar sus descargos, así como para ofrecer o solicitar rendir pruebas que estimase pertinente, en el evento de no contar con aquellas, circunstancia que no se verificó en el presente proceso sancionatorio.

8. Que por su parte, es la propia agente de ventas la que reconoce no haber guardado la debida diligencia durante el proceso de incorporación del afiliado a la isapre, al no verificar previo a su ingreso, la identidad del cotizante y correspondencia de su firma. Sobre el particular, cabe recordar que es en el agente de ventas que interviene en la afiliación de un cotizante, en quien recae el deber de verificar la identidad de la persona que está firmando la documentación, y de que la firma puesta en dichos documentos, corresponda a la que aparece en la cédula de identidad que debe exigir al inicio del proceso.

9. Que a su vez, y tal como ya se indicó, la 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 señor M. Felix y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 5940709-81, Constancia entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 492950, Declaración N° 2546547, Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría"*, lo que permite dar por acreditada la conducta indicada en el considerando 4 de la presente resolución, relativa a *"Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas."*

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos, a nombre del cotizante, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

10. Que por su parte, no existen antecedentes en el proceso que permitan dar por acreditadas las conductas relativas a *"Entregar 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"*.

11. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo en la letra 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 a la agente de ventas Sra. [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 sancionada 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, Sra. [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-364-2020**), 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-364-2020