

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 280**

Santiago, 24-05-2021

**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 está 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-63-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. [REDACTED], en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-63-2020 (Ord. IF/N° 1929, de 22 de enero de 2021):**

Presentación Ingreso N° 610, de 13 de enero de 2020.

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, durante el mes de JUNIO de 2019, documentos de afiliación asociados al plan de salud del/de la Sr./Sra. CÉSPEDES RIQUELME, en los que se consignan un empleador y renta que no corresponde a la realidad.

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

a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 5940014, de 27 de junio de 2019 en que se informa como empleador y como renta imponible de la persona afiliada, a la empresa RENDIC HERMANOS S.A. y la suma de \$754.840, respectivamente; y en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. [REDACTED].

b) Certificado de cotizaciones de salud emitido por FONASA correspondiente al período Enero 2019-Enero 2020, en el que no se registran pagos ni declaraciones de cotizaciones previsionales, a la época de la afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., por parte de ningún empleador, y menos, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del respectivo FUN,

c) Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Provida, en el que no se registran pagos ni declaraciones de cotizaciones, a la época de la afiliación del cotizante a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., por parte de ningún empleador, y menos, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del respectivo FUN,

En consecuencia, y conforme a los antecedentes señalados, que daban cuenta de la suscripción de un contrato 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, evidenciaban una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del/de la Sr./Sra. CÉSPEDES RIQUELME, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

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

Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento del cotizante, 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.

Entrega de información errónea a la Isapre, 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.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 22 de enero de 2021; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

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 la persona afiliada. En el referido reclamo, el/la cotizante indica, en resumen, no haber firmado contrato con la Isapre.

5. Que también como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad del agente de ventas denunciado, se solicitó que la Isapre gestionara la realización y envío de un peritaje huellográfico efectuado a las supuestas huellas dactilares del cotizante que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

6. Que de acuerdo al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó informe pericial caligráfico e informe pericial dactiloscópico, emitidos con fecha 4 y 5 de mayo de 2021, respectivamente, por la perito calígrafo Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en los que se concluye lo siguiente:

*"Las firmas atribuidas al cotizante y que constan en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 5940014-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Autorización de correspondencia electrónica, Comprobante para el beneficiario N° 588023, Declaración de salud N°2551280, Anexo de contrato NO pertenecen a su autoría, ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora".*

*"Las impresiones dactilares presentes en: Sección inferior del Formulario Único de Notificación N° 5940014-81 de fecha 27-06-2019, Sección superior de Declaración de salud N°2551280 de fecha 24/06/2019, Sección inferior de Anexo de contrato 27/06/2019, Autorización de correspondencia electrónica de fecha 27/06/2019 no pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por tanto, no se puede establecer la identidad del afiliado".*

7. Que, puesto en conocimiento del agente de ventas, este no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en los señalados informes periciales.

8. Que, tal como 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, lo que en definitiva permite dar por acreditado que el agente de ventas hizo entrega de información errónea a la Isapre, a lo menos, en cuanto a la identidad del supuesto empleador y la renta imponible percibida por la persona afiliada.

9. Que, por su parte, y dado que el agente de ventas tampoco formuló observaciones respecto de las conclusiones de los informes periciales puestos en su conocimiento, en cuanto a que las firmas y huellas dactilares trazadas a nombre de la persona cotizante no pertenecían a su autoría, esta Autoridad concluye que las infracciones detalladas en el numeral 2 de la presente resolución, se encuentran comprobadas.

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 consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con firmas y huellas 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, por consiguiente, no cabe sino concluir 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** al 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-63-2020), 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**

**Distribución:**

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

A-63-2020