

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 714

Santiago, **06-12-2021**

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 Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, 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-61-2021, seguido en contra de la agente de ventas Srta. María José Muñoz Abarzúa, en el que se le formuló los cargos que se indican.

3. Que, mediante presentación N° 12637, de fecha 14 de octubre de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia, que la Srta. María José Muñoz Abarzúa habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades en el proceso de suscripción del contrato de salud de la Srta. A. Gómez G.

4. Que, en su presentación la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Calígrafo y Documental Sra. Marcela Meza Navarte, en el que se concluye que:

“Las firmas atribuidas a A. Gómez G. y que constan en los documentos Formulario Único de Notificación N° 140215422-81, Constancia de Contratación y Entrega de Documentos, Comprobante Para el Beneficiario N° 0903252, Declaración de Salud N° 2455194, Resumen Interno de Evaluación, Autorización de correspondencia electrónica, comprobante de entrega de información, incorporación a beneficio Pharma, condiciones particulares beneficio medicamentos 30%, Mandato de cobro beneficios adicionales TM, mandato de cobro de beneficios adicionales RMS, condiciones particulares beneficio Blue Doctor, condiciones particulares FORMA RM, Anexo Contrato, NO pertenecen a su autoría ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.”

b) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 140215422-81 de fecha 25 de agosto de 2021, suscrito por la agente de ventas Srta. Muñoz Abarzúa en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.

c) Copia de Comprobante Para el Beneficiario N° 0903252.

d) Copia de Declaración de Salud N° 2455194.

e) Copia de Resumen Interno de Evaluación N° 2455194.

f) Copia de Autorización de Correspondencia Electrónica de fecha 25 de agosto de 2021.

g) Copia de carta de reclamo de la Srta. A. Gómez G. dirigida a Isapre Nueva Masvida de 8 de septiembre de 2021, denunciando afiliación fraudulenta por haber cotizado un

plan de Isapre con la agente de ventas Srta. María José Muñoz Abarzúa, sin embargo, declara que jamás firmó ni aceptó porque estaba a la espera de la información, solicitando la anulación del contrato de salud.

5. Que, por otra parte, la Srta. A. Gómez G. dedujo reclamo ante esta Superintendencia en contra de Isapre Nueva Masvida, en base a los mismos antecedentes, el que dio origen al juicio arbitral N° 4055661-2021 en el que consta, entre otros:

a) A fojas 15, contestación de la demanda de la Isapre Nueva Masvida, donde declara que con fecha 1 de octubre de 2021, en el marco de juicio arbitral y segunda revisión de contrato por área de auditoría interna del departamento de gestión operacional, se procedió a dejar sin efecto el contrato de salud, anulándolo desde su origen.

b) A fojas 57, certificado de la Isapre Nueva Masvida donde declara que con fecha 1 de octubre de 2021, certifica que la Srta. A. Gómez G. a esa fecha NO registra un contrato de salud como cotizante y tampoco se registra como beneficiaria de alguno.

6. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Srta. A. Gómez G., 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 de la cotizante Srta. A. Gómez G., 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.

7. Que, mediante presentación efectuada con fecha 17 de noviembre de 2021, la agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que en el transcurso del mes de agosto de 2021 fue contactada vía LinkedIn por la Sra. A. Gómez G. para contratar un plan que estuviese dentro de su 7%, el cual fue aceptado por ella, pero que al realizar su declaración de salud la contratante señaló no tener tiempo para realizar la autenticación electrónica. Por este motivo, señala que la cotizante le reenvió todos sus documentos, incluida su cédula de identidad, y le dio autorización para realizar la gestión en contacto con ella, mantenido siempre la comunicación.

Cuando su contrato estaba listo, señala que la afiliada se enteró de que el plan no cubría determinadas preexistencias que no había mencionado en la declaración de salud y que ya no quería el plan. La AGV señala que solicitó que el FUN fuera eliminado.

8. Que, para resolver el fondo del asunto, en primer término, se debe hacer presente que los cargos formulados tuvieron como fundamento principal las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, en cuanto a que éste concluyó la falsedad de las firmas contenidas en el Formulario Único de Notificación N° 140215422-81 y en los demás documentos contractuales de afiliación registrados a nombre de la cotizante.

9. Que, por consiguiente, los descargos de la agente de ventas no enervan ni contrarrestan el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, y que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas.

10. Que, en segundo término, el argumento esgrimido por la agente de ventas en cuanto a que la misma cotizante señaló "no tener tiempo para realizar la autenticación electrónica", y por este motivo le dio autorización para realizar la gestión en contacto con ella, mantenido siempre la comunicación, da cuenta de una situación del todo improcedente, y un incumplimiento grave de sus obligaciones, por cuanto en primer término dicho argumento no se condice con la suscripción de papel que se generó, y por otra parte la etapa de suscripción del contrato de salud contempla expresamente que todos los documentos deben ser firmados por la persona del cotizante de forma material, no contemplándose ninguna causa legal de delegación de este acto.

11. Que, así las cosas, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en especial consideración que no se solicitaron diligencias probatorias que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el mencionado peritaje caligráfico, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditados los cargos correspondientes a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y además, la falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Srta. A. Gómez G.

12. Que, por consiguiente, las faltas reprochadas se encuentran expresamente tipificada en la letra a) del numeral 1.1. y en el numeral 1.3 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 cuanto a la falta de diligencia empleada por la agente de ventas y por someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos contractuales con firmas falsas.

13. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, se estima que la sanción que procede imponer a la agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la Srta. MARÍA JOSÉ MUÑOZ ABARZÚA, RUN 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 Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-61-2021**), 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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CCS

Distribución:

- Srta. María José Muñoz Abarzúa
- Srta. A. Gómez G. (a título informativo)

- Sra./Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-61-2021