

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 601

Santiago, **06-09-2022**

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; 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 Exenta RA/N° 882/181 de 23 de noviembre de 2021 de esta Superintendencia; y 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 Superintendencia se encuentra 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante reclamo N° 4078330, de 31 de diciembre de 2021, el/la Sr./Sra. I. QUIROZ G. informa, entre otras irregularidades, haber sido afiliado a Isapre Nueva Masvida sin su consentimiento.

3. Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado en el proceso de afiliación, y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que en dicho contexto, y de acuerdo a requerimiento efectuado por este Organismo de Control, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. acompañó copia del FUN de afiliación del Sr. I. QUIROZ G., suscrito con fecha 30 de abril de 2019, en el que se informa como Institución de Previsión de esta persona, a AFP PLANVITAL; y en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, este contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. VALERIA VALESKA RODRÍGUEZ SALAS.

5. Que por su parte, y también según requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo, Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

“Las firmas atribuidas a I. Quiroz G., en los siguientes documentos: Formulario Único de Notificación N° 140133839-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 591779, Declaración de Salud N° 2540319, Suscripción de Declaración de Salud, Anexo de contrato Plan PREFERENTE EMPLUS 37, Condiciones Particulares FORMA RMS, Mandato de cobro de beneficios adicionales, Autorización de correspondencia electrónica, no presentan similitudes necesarias con las firmas INDUBITADAS, por lo tanto, NO se pueden atribuir a la misma mano ejecutora”.

6. Que asimismo, realizada la correspondiente consulta de afiliación al Sistema de AFP, consta que el Sr. I Quiroz G. se encuentra incorporado(a) a AFP MODELO, con fecha 1 de febrero de 2019, y no a AFP PLANVITAL, como se indica en la “Sección B” del FUN de afiliación a la Isapre.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 30.801, de 16 de agosto de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. VALERIA VALESKA RODRÍGUEZ SALAS:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. I. C. QUIROZ G., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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 de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. I. C. QUIROZ G., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. I. C. QUIROZ G., 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, 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.

8. Que 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, la agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2022.

9. Que con fecha 30 de agosto de 2022, la agente de ventas presenta sus descargos señalando que nunca realizó ninguna gestión inapropiada, y que no recuerda al cliente, ya que trabajó por un período corto en la Isapre, y haciendo terreno de forma muy rápida con otros colegas. Agrega, que jamás ha ingresado algún contrato sin el consentimiento del cliente, y que, en sus 14 años de trabajo en distintas Áreas del rubro comercial, jamás ha tenido problemas con clientes o gestiones realizadas.

Sin perjuicio de lo anterior, hace presente que para que se aprobara un contrato de salud en la Isapre, este era enviado a un Área encargada de validar la venta y los correspondientes datos.

Lamenta la confusa situación e insiste en su inocencia como ejecutiva, agregando, que no pondría en riesgo su trabajo que le ha costado bastante mantener ante tanta adversidad en estas áreas y siendo madre soltera llena de responsabilidades.

Finalmente, recalca que no tiene recuerdos de sus gestiones durante el año 2019, pero que si tiene la certeza de no haber realizado tal falta.

10. Que, en relación con las alegaciones planteadas, cabe consignar en primer término, 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, circunstancias estas últimas que no se verificaron en el presente proceso sancionatorio.

11. Que analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que junto con no exponer ningún argumento que permitiese enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, 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 a I. Quiroz G., en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida no pertenecen a esta persona, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 7 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"*.

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, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

12. 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.

13. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la agente de ventas 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* " .

14. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Valeria Valeska Rodríguez Salas, 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.

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

RESUELVO:

1. CANCELESE a la agente de ventas Sra. VALERIA VALESKA RODRÍGUEZ SALAS, 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 Sanciones y Registro de Agentes de Ventas haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-3-2022), 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 ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

- Sra. VALERIA VALESKA RODRÍGUEZ SALAS.
- Sr. I. QUIROZ G. (a título informativo).
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Oficina de Partes.

A-3-2022