

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 98

Santiago, 08-03-2023

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° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021; y en la Resolución N° 7, 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 las personas agentes de ventas de las instituciones de salud previsional 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 la presentación Ingreso N° 2864 de fecha 01 de marzo de 2022, el Sr. G. D. CLAVIJO R. reclamó ante esta Superintendencia, indicando irregularidades en su proceso de afiliación a Isapre Nueva Masvida S.A., toda vez que aparece afiliado a dicha Institución de Salud Previsional sin haber firmado documento alguno, agregando que se enteró a través de su empleador, a quien le llegó una deuda por la diferencia entre lo que pagaba por concepto de Fonasa y la Isapre, reiterando que el contrato fue firmado por otra persona.

3. Que, atendido lo anterior, en conjunto con el procedimiento arbitral destinado a resolver el reclamo del cotizante, se dio inicio a un procedimiento sancionatorio, con el fin de determinar la eventual responsabilidad administrativa de la persona agente de ventas responsable de esa afiliación.

4. Que, por lo anterior, mediante Oficio Ordinario IF/N° 12978, de 27 de abril de 2022, se solicitaron antecedentes a la Isapre, y mediante presentación ingreso N° 5720, de 02 de mayo de 2022, la aseguradora acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140200630 de fecha 31 de diciembre de 2020, en el que consta que la Sra. Giovanna Guerrero Gorigoitia fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. G. D. CLAVIJO R.

- Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, con fecha 9 de noviembre de 2021, en el que señala, en lo pertinente, que solicita la anulación del contrato debido a que nunca firmó con la isapre.

5. Que, por otra parte, mediante Ordinario IF/N° 44414, de 17 de noviembre de 2022 se solicitaron antecedentes a isapre, la que acompañó, entre otros, lo siguiente:

- Copia de Certificado de Cotizaciones de AFP del afiliado, de fecha 04 de enero de 2021.

- Copia del contrato de trabajo a nombre del afiliado, de fecha 10 de noviembre de 2020.

- Copia de Liquidación de Remuneraciones, a nombre del afiliado, de fecha diciembre de 2020.

- Copia de detalle de gastos del cotizante en Isapre, del período comprendido entre noviembre de 2020 y septiembre de 2022.

- Copia de Informe Dactiloscópico emitido por la Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte cuya conclusión indica que, conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que las impresiones dactilares dubitadas presentes en la sección

inferior del Formulario Único de Notificación, y sección inferior de Autorización de correo electrónico, no pertenecen al mismo grupo funcional que las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto no se puede establecer la identidad del afiliado.

- Copia de Informe Pericial Caligráfico, elaborado por la Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, perito calígrafo, en el que se concluye que las firmas atribuidas al cotizante en documentos Formulario Único de Notificación, Constancia de contratación y entrega de documentos, Declaración de Salud, entre otros, no presentan similitudes suficientes con las firmas indubitadas, por lo tanto, no se pueden atribuir a la misma mano ejecutora.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 7488, de 10 de febrero de 2023, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- 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 y/o huellas dactilares falsas, respecto del cotizante, conforme a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

7. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y 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, el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 14 de febrero de 2023.

8. Que, Con fecha 15 de febrero de 2023 la agente de ventas presentó descargos refiriendo que se trata de una acusación falsa. Indica que se juntaron para explicar su plan, y todo lo correspondiente, dejando los antecedentes para firmar en su poder ya que era su pareja y tenía la confianza suficiente.

Señala que el reclamante al poner fin a la relación decidió finalizar el contrato de salud, lo que le fue negado y reclamó ante la Superintendencia de Salud.

Adjunta carta de retracto de reclamo del afiliado, de fecha 15 de febrero de 2022, donde se retracta del reclamo en Superintendencia, refiriendo que el que firmó toda la documentación fue él.

9. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la/el agente de ventas no presentó elementos probatorios, así como tampoco solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritajes caligráfico y dactiloscópico, en cuanto a que las huellas estampadas en los documentos de afiliación analizados no pertenecen al mismo grupo funcional que las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto no se puede establecer la identidad del afiliado, y, en cuanto a que las firmas estampadas en los documentos analizados, no presentan similitudes suficientes con las firmas indubitadas, por lo tanto, no se pueden atribuir a la misma mano ejecutora, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta relativa a "*Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto del cotizante, conforme a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.*"

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

10. Que, además, de la revisión de los antecedentes disponibles en el juicio arbitral destinado a resolver el reclamo del cotizante, consta que con fecha 18 de octubre de 2022, el reclamante efectuó una segunda presentación, a través de Formulario de Reclamo vía web de esta Superintendencia, en la cual reitera que sus firmas y huellas fueron falsificadas, e indica que desconoce la dirección que aparece en el supuesto contrato, pues nunca ha sido tal.

Además, rola sentencia arbitral de fecha 23 de enero de 2023, que aprueba el allanamiento de la Isapre y plantea, en su considerando 5, que “no corresponde el cobro al demandante por prestaciones y licencias médicas emitidas en el tiempo en cuestión, por lo que la Isapre podrá entablar las acciones correspondientes contra FONASA, por el cobro de dichos montos”, siendo, en este sentido, una sentencia arbitral favorable a las pretensiones del reclamante.

11. Que, en cuanto a la declaración que acompaña la agente de ventas, de fecha 15 de febrero de 2023, que aparece supuestamente firmada por el cotizante, y en la que se consigna, en lo pertinente, que él firmó los documentos, cabe señalar que se trata de un documento emanado del afectado, 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 ante esta Superintendencia, en los que dicho cotizante pide se deje sin efecto el contrato de salud, debido a que no firmó ninguna documentación, y el mérito de los informes periciales, elaborado por un perito de la nómina de la Corte de Apelaciones, en el que se concluye que las firmas y huellas estampadas en el FUN, entre otros documentos, no pertenecen a la persona cotizante.

Al efecto, cabe considerar que el Derecho Administrativo Sancionador, es un medio de protección de los intereses generales, en que el rol de quien presenta la denuncia se agota con ella.

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

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en la letra a) y h) 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 cuanto a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con firmas y huellas dactilares falsas.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. Giovanna Guerrero Gorigoitia 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. **CANCÉLESE** a la Sra. **Giovanna Guerrero Gorigoitia RUT 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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-34-2022**), 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 ARMIÑO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra. Giovanna Guerrero Gorigoitia.
- Sr. G. D. CLAVIJO R.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-34-2022