

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 292

Santiago, 14-06-2023

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; 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(s) denuncia(s) y/o reclamo(s) que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-103-2023, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LORENA DEL ROSARIO POLANCO TARQUE, en el(los) que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-103-2023 (Ord. IF/N° 22.252, de 18 de mayo de 2023):

Presentación Ingreso N° 4065930, de 28 de octubre de 2021.

La/el Sra./Sr. F. A. FLORES B., informa que fue afiliado a Isapre Nueva Masvida, sin su consentimiento. Al respecto, señala que nunca firmó contrato de salud con dicha Institución de salud Previsual, especificando, que una ejecutiva sólo le pidió sus datos a fin de evaluar su ingreso a la Isapre.

Conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio al juicio arbitral Rol 4065930-2021, destinado a resolver la controversia suscitada entre el reclamante y la Isapre.

En dicho expediente, rola Sentencia de fecha 04 de enero de 2022, cuyo considerando 11 indica que los antecedentes del juicio arbitral serán remitidos a la Unidad de Coordinación Legal y Sanciones (hoy llamado "Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas") de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, para que se evalué la aplicación de sanciones que procedan.

Así las cosas, con fecha 24 de abril de 2023, los antecedentes fueron derivados al Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, el que inició 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.

En dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la/del Sra./Sr. F. A. FLORES B., en donde constan, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 30 de septiembre de 2019, 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. LORENA DEL ROSARIO POLANCO TARQUE.

b) Informe pericial documental del Laboratorio de Criminalística Regional Arica y Parinacota de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que por una parte se concluye que la firma manuscrita a nombre del cotizante, Sr. F. A. FLORES B., en el documento "Anexo Plan de salud Complementario Modalidad Libre Elección, plan Pleno PLE 501", de septiembre de

2019 es falsa; y por otra parte, que los textos trazados en la Declaración de salud folio N° 2146865 (secciones A, B, C y D) no proceden de la mano del señalado cotizante.

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

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. F. A. FLORES B., 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. F. A. FLORES B., 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 NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. F. A. FLORES B., 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.

- 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.

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 19 de mayo de 2023; 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, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó dentro del plazo legal y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

5. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

Al respecto, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, no supone necesariamente que el hecho haya sido cometido de manera intencional, a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

6. 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 de salud con firmas falsas*", que en este caso correspondió a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentación contractual con huellas dactilares falsas respecto de Sr. S. BORQUEZ B.

7. 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 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, se estima que la

sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. LORENA DEL ROSARIO POLANCO TARQUE, 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-103-2023), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. LORENA DEL ROSARIO POLANCO TARQUE
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Agencia Regional de Arica y Parinacota
- Unidad de Coordinación Regional
- Oficina de Partes

A-103-2023