

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 362

Santiago, **13-07-2023**

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 se encuentra 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-80-2023, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. DAVID IGNACIO VALLEJOS REYES, en el(los) que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-80-2023 (Ord. IF/N° 24.440, de 02 de junio de 2023):

Presentación Ingreso N° 4040377, de 13 de abril de 2022.

La/el Sra./Sr. E. A. CUEVAS S. reclama irregularidades en su proceso de afiliación a Isapre Nueva Masvida S.A., indicando, en lo fundamental, que se le ofreció un Plan de Salud por su 7%, pero este terminó siendo más caro.

Refiere que se acercó a la Isapre para reclamar y desafiliarse, pues se le había indicado que en caso de disconformidad podía hacerlo dentro de un determinado plazo, pero al hacerlo se le señaló que debía esperar un año.

Acompaña a su presentación, entre otros antecedentes, documento titulado "Carta de desafiliación de Isapre Masvida", de fecha 01 de abril de 2022, donde la reclamante indica, en lo pertinente, que se le ofreció un Plan por el mismo valor que pagaba en FONASA, correspondiente al 7%, y que nunca se le indicó el valor mensual en UF.

Menciona que el día 9 de diciembre firmó el documento de inscripción pensando que se respetarían los valores mencionados, y unos días después, el agente de ventas volvió a su lugar de trabajo para excusarse por no llevar las copias firmadas de los documentos, los que nunca fueron entregados físicamente. Señala que, en ese momento, le hizo presente que se retractaba de la afiliación, pues se encontraba con problemas de salud que vería en FONASA. Ante esto, el ejecutivo le refirió tener 30 días de plazo para dejar sin efecto el cambio de isapre.

Señala que la afiliación se hizo efectiva con fecha 1 de febrero, y que con fecha 15 de febrero se acercó a oficinas de la isapre, cumpliendo con el plazo indicado, donde se le informó que este no existía y que debía esperar un año para realizar el trámite. Refiere que llamó a Callcenter, y se le indicó que ese plazo de 30 días existe y que debía acercarse nuevamente para pedir explicación, de por qué no se le respetó el plazo. Por lo anterior solicita sean dejados sin efecto los documentos mencionados.

Conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio al juicio arbitral Rol 4040377-2022, destinado a resolver la controversia suscitada entre el reclamante y la Isapre.

Por otro lado, con fecha 21 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.

Debido a lo anterior, y atendido lo señalado por la persona reclamante, mediante el Oficio Ordinario IF/N° 20.959, de 10 de mayo de 2023, se solicitó a la Isapre realizar peritaje huella gráfico y caligráfico a los documentos contractuales de afiliación, y mediante presentación de fecha 23 de mayo de 2023, la Isapre acompañó ambos informes, huella gráfico y caligráfico, cuyas conclusiones indican, respectivamente, lo siguiente:

- Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que, las impresiones dactilares presentes en Sección inferior de Declaración de salud, Sección inferior de Anexo de contrato, Sección inferior de Autorización de correspondencia electrónica, Sección inferior de Condiciones particulares beneficio FORMA PH19, si pertenecen al mismo grupo, por lo tanto, se puede establecer la identidad de E. A. Cuevas S.
- La impresión Dactilar Digital presente Sección inferior de Formulario Único de Notificación, NO pertenece al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, NO se puede establecer la identidad de E. A. Cuevas S.
- Las firmas atribuidas a E. A. Cuevas S. en los siguientes documentos: Declaración de salud, Comprobante para el beneficiario, Autorización de correspondencia electrónica, Incorporación al Beneficio PHARMA 30% sin costo por 12 meses, Condiciones particulares beneficio FORMA PH 19, Comprobante de entrega de información y Anexo de contrato, presentan similitudes suficientes con las firmas INDUBITADAS, por lo tanto, SI se pueden atribuir a la misma mano ejecutora.
- En los documentos Formulario Único de Notificación, Constancia de contratación y entrega de documentos, no presentan similitudes suficientes con las firmas INDUBITADAS, por lo tanto, NO se pueden atribuir a la misma mano ejecutora.

Por su parte, revisado el expediente del mencionado juicio arbitral, se observa, entre otros antecedentes, FUN Tipo 1, de fecha 09 de diciembre de 2021, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, el correspondiente contrato de salud previsional, fue la/el Sra./Sr. DAVID IGNACIO VALLEJOS REYES.

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 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 a la afiliada 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 de la 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.

3. Que, 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 06 de junio 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 descargos dentro del plazo legal y tampoco acompañó ni solicitó rendir medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los 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 y huellas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas y huellas 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, 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.

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 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, 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. DAVID IGNACIO VALLEJOS REYES, 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-80-2023), 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)

HPA/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. DAVID IGNACIO VALLEJOS REYES
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Agencia Regional de Copiapó
- Unidad de Coordinación Regional
- Oficina de Partes

A-80-2023