

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 180**

**Santiago, 21-04-2021**

**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; 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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; 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 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.

2. Que mediante la presentación Ingreso N° 13246 de fecha 26 de octubre de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia que la Sra. Alejandra Andrea Torres Garcés 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 del Sr. P. Hernández N.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140192654, de fecha 30 de septiembre de 2020 en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del cotizante. .

b) Copia carta de reclamo presentada por el cotizante, indicando que durante el mes de septiembre de 2020, la Sra. Alejandra Torres Garcés, agente de ventas de la sucursal de Talca de la Isapre Nueva Masvida S.A., con quien cotizó un plan de salud, sin llegar a firmar algún documento contractual de afiliación.

Agrega, que posteriormente apareció afiliado en la Isapre, con un plan de 7.84 UF, razón por la cual solicita la regularización de esa situación, que lo mantiene a él y a su familia bloqueados en el FONASA.

c) Peritaje caligráfico por la perito judicial Caligráfico y Documental de la Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye:

“Las firmas atribuidas al señor P. Hernández N., RUT N° 13.135.809-1 y que consta en los documentos Formulario Único de Notificación N° 14192654-81, Autorización de correspondencia electrónica de fecha 30/09/2020, Declaración de Salud N° 2394761, Cobertura Adicional y Voluntaria al plan complementario de salud Forma L20, Cobertura Adicional y Voluntaria al plan complementario de salud Forma TM, anexo de contrato, no pertenecen a su autoría”.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 3527 de fecha 10 de febrero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del Sr. P. Hernández N., 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 a la persona 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 la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del Sr. P. Hernández N., 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante, conforme a 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.

5. 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, la agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 11 de febrero de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

6. Que, por otra parte, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, en cuanto a la existencia de firmas falsas entre los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre del cotizante esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 4° de la presente resolución, se encuentran comprobadas, a excepción de las relativas al ingreso de documentación contractual con huella dactilar falsa, y a la 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.

7. Que, asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en "someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato 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.

8. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, y en particular la que se encuentra expresamente tipificada como incumplimiento gravísimo, 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, en los siguientes términos "Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firma falsa".

9. 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 Sra. Alejandra Andrea Torres Garcés con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. ALEJANDRA ANDREA TORRES GARCÉS, 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 Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente

resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio, 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Alejandra Andrea Torres Garcés.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-334-2020