

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 358**

**Santiago, 25-06-2021**

**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, de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. sancionar a los 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante la presentación de fecha 30 de diciembre de 2019, la cotizante Sra. Mónica P. G., refiere, en síntesis y en lo pertinente, que fue incorporada a Isapre sin su consentimiento. Solicita, entre otros, que se instruya a isapre Nueva Masvida a dejar nulo el contrato, porque nunca ha firmado ningún contrato con dicha isapre.

Acompaña a su presentación, entre otras, copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 30 de agosto de 2019, suscrito por la agente de ventas Sra. BEATRIZ CAROLINA AGURTO OSSES en representación de isapre Nueva Masvida.

3. Que, mediante Oficio Ordinario IF/N° 13505, de 15 de septiembre de 2020, se solicitó a Isapre Nueva Masvida acompañar un peritaje, y mediante presentación de fecha 14 de octubre la Isapre acompañó a esta Intendencia, Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial caligráfico y documental, Sra./Sr. MARCELA ISABEL MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas atribuidas a la reclamante, y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación, Comprobante para el beneficiario, Declaración de Salud y Anexo de Contrato de fecha 30/08/2019, no pertenecen a su autoría.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20099, de 18 de noviembre de 2020, 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 de la persona afiliada, 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 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 NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la afiliada, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la afiliada, 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/el agente de ventas fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 18 de noviembre de 2020, sin que hubiese presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones representadas, dentro del plazo previsto en la normativa para tales efectos.

6. Que analizados los antecedentes que obran en el correspondiente expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no presentó descargos ni pruebas que permitiesen desvirtuar el hecho acreditado mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que las firmas confeccionadas a nombre de la reclamante como el cotizante en algunos de los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida no pertenecen a su autoría, esta Autoridad estima que las conductas indicadas en el considerando 4 de la presente resolución se encuentran comprobadas.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, 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.

7. 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.

8. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que, la agente de ventas efectivamente incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un 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 firmas falsas*".

9. Que la mencionada falta constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado en 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.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLES.E** a la agente de ventas **Sra. BEATRIZ CAROLINA AGURTO OSSES**, 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.

Los recursos deberán 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 Rol de la causa (A-237-2020), 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,**



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

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra. BEATRIZ CAROLINA AGURTO OSSES.
  - Cotizante.
  - Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
  - Oficina de Partes.
- A-237-2020