

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 450**

**Santiago, 09-08-2021**

**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 se encuentra 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° 4001132 de fecha 13 de febrero de 2020, el cotizante Sr. J.A. Andrades B., presentó reclamo ante esta Superintendencia, indicando que registra afiliación a la Isapre Banmédica S.A., manteniendo a su hija de cinco años como carga desde la fecha de su nacimiento. Al respecto, señala que durante el mes de agosto de 2019 se percató que su hija ya no figuraba como beneficiaria de su contrato de salud, indicándosele por parte de la Isapre, que dicha situación se había materializado a través de la firma de la documentación para el traspaso de la carga al hermano de la madre de la menor, quien además sería funcionaria de la Aseguradora.

Continúa señalando, que la Isapre efectuó peritajes que arrojaron que dicho documento no registraba su firma y huella, retrotrayendo todo al estado anterior, quedando con una deuda de cotizaciones por los meses en que su hija no fue su carga, razón por la cual, solicita que deje sin efecto la deuda registrada y se investiguen los hechos para determinar eventuales responsabilidades.

3. Que, además, se tuvo a la vista el expediente del juicio arbitral Rol 4001132-2020, donde se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 29 y siguientes rola presentación de Isapre demandada, que cumple diligencias, donde acompaña entre otros, lo siguiente:

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 78 Folio N° 21836672, de fecha 28 de agosto de 2019, donde la Sra. Myrna Fiorella Ferraris Valderrama figura como agente de ventas que actuó en representación de Isapre BANMÉDICA S.A., en la modificación contractual cuestionada.

b) Copia de informe pericial caligráfico y huellográfico emitido por la perita judicial caligráfico y documental, Sra. PAULINA MÜLLER UGARTE, en el que se concluye lo siguiente:

- La firma cuestionada en el anverso del Formulario Único de Notificación Folio 21836672 sobre la línea preimpresa que dice "Firma Fecha Cotizante", de 28/08/2019 no fue trazada por mano de don J.A. Andrades B., y es falsa.

- La impresión de la huella dactilar cuestionada, estampada en el Formulario Único de Notificación Folio 21836672, dentro de un recuadro y sobre la línea preimpresa que dice "Huella cotizante", no se corresponde y da cuenta de discordancia y disimilitud con las impresiones dactilares auténticas de los diez dedos de las manos de don J.A. Andrades B.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20091 de fecha 18 de noviembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas Sra. Myrna Fiorella Ferraris Valderrama:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante J.A. Andrades B., 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 los afiliados 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 BANMÉDICA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del afiliado Sr. J.A. Andrades B., 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 del afiliado Sr. J.A. Andrades B., 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 18 de noviembre de 2020, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

6. Que, por otra parte, mediante Ordinario IF/Nº 2986 de fecha 2 de febrero de 2021, se solicitó a la Isapre Banmédica S.A. que acompañara copia del Formulario Único de Notificación mediante el cual se incorporó a la hija del reclamante, como beneficiaria de su tío materno, esto, a efectos de corroborar lo señalado por éste en su presentación.

7. Que, al respecto, mediante presentación Nº 1844 de fecha 5 de febrero de 2021, la Isapre acompañó Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 23 de agosto de 2019, mediante el cual se suscribió el contrato de salud del Sr. C.A. Hurtado F., incorporando como beneficiaria a la hija del reclamante.

Asimismo, en dicho documento, consta que la agente de ventas responsable de dicha afiliación, fue la Sra. Myrna Fiorella Ferraris Valderrama.

8. Que, 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 y huellográfico, que consta en expediente arbitral 4001132-2020, en cuanto a que tanto la firma, como la huella dactilar contenidas en el Formulario Único de Notificación Tipo 78 folio Nº 21836672, de fecha 28 de agosto de 2019, no pertenecen a la persona cotizante, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 4º de la presente resolución, se encuentran comprobadas, a excepción del cargo relativo a entrega de información errónea a los afiliados y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

9. 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 y huellas 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.

Al respecto, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL Nº 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.

10. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, y 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 falsas.

Al respecto, cabe señalar, que dicha situación ha causado perjuicio tanto a la persona afiliada como a la Isapre, afectando los derechos emanados del contrato de salud previsional y distorsionando la relación contractual entre ambas partes.

11. 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. Myrna Fiorella Ferraris Valderrama con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. MYRNA FIORELLA FERRARIS VALDERRAMA, 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 (A-217-2020), 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**

**HPA/CTU**

#### **Distribución:**

- Sra. Myrna Fiorella Ferraris Valderrama.
- Sr. J.A. Andrades B.
- Sr. Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-217-2020