

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 562

Santiago, 04-10-2021

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; ; Resolución Exenta SS/N° 701 de fecha 15 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Salud 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 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.

2. Que, mediante la presentación N° 1015200 de fecha 12 de marzo de 2019, la Sra. A. G. Claro P., reclamó en contra de la Isapre Nueva Masvida S.A., solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre en dicha institución, señalando jamás haber suscrito algún documento contractual y que la información personal contenida en el contrato de salud es errónea.

3. Que, atendido lo señalado por la reclamante, mediante Ordinario IF/N° 16785 de fecha 10 de junio de 2021 se solicitó a la Isapre Nueva Masvida S.A., que acompañara copia de los documentos contractuales de afiliación de esa persona, y que aportara un peritaje caligráfico realizado a los mismos.

4. Que, por su parte, mediante presentación N° 7674 de fecha 15 de junio de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A., acompañó, copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140093692 de fecha 27 de agosto de 2018, en que consta que la Sra Jacqueline de las Mercedes Pérez Vega fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la cotizante a esa Isapre, junto con los demás documentos contractuales.

5. Que, finalmente mediante presentación N° 10121 de fecha 13 de agosto de 2021, la Isapre acompañó peritaje caligráfico suscrito por la Sra. Marcela Isabel Meza Navarrete, perita reconocida por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en el que se concluye que las firmas atribuidas a la cotizante, contenidas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría.

6. Que, por otra parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible observar que la reclamante, se mantuvo afiliado a la Isapre Nueva Masvida S.A., al menos hasta el mes de mayo de 2019.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N° 27513 de fecha 13 de septiembre 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 de la Sra. A. G. Claro P. 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.

- No entregar información correcta a la Isapre respecto de los antecedentes de A. G. Claro P. y/o su empleador, manteniendo la Isapre información errónea, 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.

- Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud no consensuado con la Sra A.

G. Claro P. 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.

8. 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, de fecha 13 de septiembre de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

9. Que, sobre el particular, y como se indicó en el considerando 6° precedente, la cotizante se mantuvo afiliada a la Isapre Nueva Masvida S.A., al menos hasta el mes de mayo de 2019, esto, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia, constituyendo, por tanto, el injusto infraccional reprochado, una falta de carácter permanente, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en Sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, de causa Rol Civil N° 4341-2017.

10. Que, conforme lo antes señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación de la cotizante a esa Institución, no fueron trazadas por ella, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 7° 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 el no haber ingresado a la Isapre, un contrato de salud no consensuado con la persona cotizante.

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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

11. Que, finalmente cabe hacer presente, que el Formulario Único de Notificación Tipo 1, suscrito a nombre de la cotizante consigna como empleadora a la empresa denominada Corporación Chilena de Energía Sustentable, RUT N° 65.146.976-7, la que de conformidad al Sistema de Consulta de Situación Tributaria de Terceros del Servicio de Impuestos Internos no presenta inicio de actividades ante dicha entidad.

12. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en los siguientes términos: "Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la Isapre", lo que en este caso consistió en no presentar a la Isapre un contrato debidamente consensuado con la persona cotizante.

13. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Jacqueline de las Mercedes Pérez Vega RUT 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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-302-2020), 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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Jacqueline de las Mercedes Pérez Vega
- Sra. A.G. Claro P.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (A título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-302-2020