

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 97

Santiago, 05-03-2021

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo 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 presentación efectuada con fecha 28 de diciembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que el/la Sr./Sra. Marcelo Silva Silva incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos de afiliación a la Isapre, del/de la Sr./Sra. [REDACTED], con firmas falsas.

3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN Folio N° 140183478, de Abril de 2020, suscrito por el mencionado agente de ventas en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b) Copia de la carta reclamo del afiliado, en la que solicita la anulación del contrato con la Isapre, ya que nunca ha firmado nada.

c) Informe pericial caligráfico por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

"Las firmas atribuidas a don [REDACTED], Rut: [REDACTED] y que consta en los documentos: Formulario Unico de Notificación N° 140183478-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 779391, Declaración de salud N° 2555682, 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° 2144, de 26 de enero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la Sr./Sra. Marcelo Silva Silva:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante Sra. (Sr.) [REDACTED], 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 al afiliado 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 falsas, respecto del cotizante Sr. [REDACTED]

██████████, 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 Sr. ██████████, 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 del proceso 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, el/la Sr./Sra. Marcelo Silva Silva fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 26 de enero de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones reprochadas, dentro del plazo previsto en la normativa.

6. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que *"Las firmas atribuidas a don ██████████, Rut: ██████████ y que consta en los documentos: Formulario Unico de Notificación N° 140183478-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 779391, Declaración de salud N° 2555682, Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría"*, esta Autoridad concluye que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 4 de la presente resolución, relativa a *"Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. ██████████"*.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos, a nombre del cotizante ██████████, 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 por su parte, no existen antecedentes en el proceso que permitan dar por acreditadas las conductas relativas a la "Entrega de información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato y a " *Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante ██████████"*.

8. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente el denunciado incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo en la letra 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 en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. Marcelo Silva Silva, 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 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. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sr. Marcelo Silva Silva, RUN ██████████, 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-368-2020), 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/HPA

Distribución:

- Sr. Marcelo Silva Silva.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.
- Oficina de Partes.

A-368-2020