

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 268**

**Santiago, 18-04-2022**

**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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, 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 las personas 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° 4310 de fecha 7 de abril de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia la existencia de incumplimientos por parte de la Sra. Solange Evelyn Silva Gutiérrez, a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentación contractual con firmas falsas, respecto de la cotizante F.N. Mardones L.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140199672 de fecha 22 de diciembre de 2020, en el que consta que la denunciada fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la cotizante Sra. F.N. Mardones L. a la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por la cotizante ante la Isapre, en la que señala que una ejecutiva de la Isapre Nueva Masvida la contactó para ofrecerle un plan de salud, y que le remitió la documentación a su domicilio, la cual no firmó, puesto que optó por afiliarse a Banmédica, devolviendo dichos documentos en blanco.

Al respecto señala, que aparece afiliada a la Isapre Nueva Masvida, pero que se le aplican descuentos de salud por parte de la Isapre Banmédica, por lo cual se encuentra sin cobertura.

4. Informe pericial caligráfico emitido por la perito judicial caligráfico y documental, Sra. Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que se concluye que "Las firmas atribuidas a F.N. Mardones L. Rut.: 17.389.281-0 y que constan en los documentos Formulario Único de Notificación N° 140199672 - 81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 793695, Declaración de salud N°2408650, Autorización de correspondencia electrónica, Resumen interno de evaluación, Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría."

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 10643 de fecha 21 de abril de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas denunciado:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del/la cotizante Sra. F.N. Mardones L., al no llevar los procesos 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/la afiliado/a 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/del cotizante Sra./Sra. F.N. Mardones L., 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 cotizante Sra. F.N. Mardones L., 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.

6. 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 21 de abril de 2021.

7. Que, por su parte, la agente de ventas, mediante presentación de fecha 5 de mayo de 2021, evacuó sus descargos, señalando que este Organismo formuló cargos en su contra con un único medio probatorio, correspondiente a la pericia caligráfica aportada por la Isapre, sin que existiera una investigación o solicitudes antecedentes para efectos acreditar el reclamo de la afiliada.

Al respecto, cuestiona dicho informe pericial, señalando que se efectuó en base a muestras dubitadas que no eran íntegras ni originales, y que la afiliada no rindió dichas muestras ante la perito que efectuó dicho análisis.

Continúa señalando, que este Organismo tampoco investigó las circunstancias que rodearon la afiliación, ya que la cotizante señala que los documentos de afiliación le fueron enviados a su domicilio, cuestión que sería responsabilidad de la Isapre denunciante, ya que ésta habría dispuesto que los contratos de salud debían intermediarse para su suscripción a través de un "motoboy", esto con ocasión de la crisis sanitaria derivada del Covid-19, atendidas las medidas de restricción de desplazamiento decretadas por la autoridad sanitaria.

Agrega, que dicho procedimiento fue avalado por la empresa, y que ella se limitó a cumplir a cabalidad las directrices y ordenes de su empleador, razón por la cual la situación salió de su esfera de custodia.

Añade, que resulta inverosímil que la afiliada desconozca la afiliación, siendo que fue ella quien devolvió los documentos contractuales a las dependencias de la Isapre.

Por otra parte, señala, que la Isapre al efectuar su denuncia incumplió lo preceptuado en la Circular IF/N° 24 de 16 de junio de 2006 de esta Superintendencia, que establece la obligación de acompañar los documentos originales objetados al efectuar este tipo de presentaciones, lo que a su entender importaría un vicio del procedimiento.

En otro orden de ideas, indica, que resulta arbitrario atribuir todos los perjuicios de una contratación de salud y afiliación al agente e ventas, cuando existen innumerables antecedentes que dan cuenta de afiliados que se aprovechan de su posición para manipular las contrataciones, acusando injuriosamente a los ejecutivos de ventas de diferentes infracciones, faltas e ilícitos.

Como medidas probatorias, solicita se cite a la cotizante a declarar, se aperciba a la Isapre a acompañar los documentos contractuales de afiliación y se cite u oficie a la Directiva del Sindicato Nacional de Trabajadores de Isapre Nueva Masvida S.A. para que informe respecto de las contrataciones y suscripciones a través del envío de Motoboy de los documentos de afiliación durante el año 2020.

Asimismo, solicita la apertura de un término probatorio para efectos de incorporar nuevos antecedentes y otros medios probatorios.

Finalmente, solicita se le absuelva de los cargos formulados en su contra.

8. Que, en primer término, cabe hacer presente que el procedimiento de sanciones, regulado en el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, establece bajo el punto 3.5 "Término probatorio", lo siguiente:

*"En el evento que la persona o entidad presuntamente infractora ofrezca pruebas oportunas*

*y útiles para los fines de la investigación, se abrirá un término común para los interesados, no superior a treinta ni inferior a diez días hábiles contado desde que se dicte el oficio que así lo disponga. Si vence el plazo señalado, sin que los interesados hayan aportado las pruebas ofrecidas, se seguirá adelante con el procedimiento con los antecedentes tenidos a la vista, sin perjuicio de las medidas para mejor resolver adicionales que la Superintendencia determine. La apertura del término probatorio, con la mención de los puntos que serán objeto de prueba, deberá ser notificada al presunto infractor mediante oficio, con copia al sujeto o entidad denunciante si lo hubiere”.*

En el presente caso, tal como se señaló, la agente de ventas denunciada solicitó un término probatorio para efectos de incorporar nuevos antecedentes y otros medios probatorios, sin ofrecer prueba alguna que, revista el carácter oportuna o útil para los fines de la investigación, razón por la cual se procederá a desestimar dicha solicitud.

9. Que, atendidas las objeciones planteadas por la agente de ventas al peritaje caligráfico aportado por la Isapre Nueva Masvida S.A. en su denuncia, para efectos de contar con mayores antecedentes se procedió, mediante Ordinario IF/N° 33927 de fecha 10 de noviembre de 2021, a solicitar a la Isapre Nueva Masvida S.A. que remitiera a esta Superintendencia la documentación contractual original de la cotizante F.N. Mardones L. para efectos de la realización de una nueva pericia.

Por su parte la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación N° 13946 de fecha 15 de noviembre de 2021, remitió la documentación solicitada, procediéndose mediante Oficio Ordinario IF/N° 35709, de 29 de noviembre de 2021, a solicitar al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico respecto de dicha documentación.

10. Que, dicha entidad, dando cumplimiento a lo solicitado, mediante presentación N° 1602 de fecha 3 de febrero de 2022, procedió a acompañar peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico que contenía las siguientes conclusiones:

- Las impresiones dactilares útiles signadas como ID2 e ID3 (Formulario Único de Notificación y Declaración de Salud) a la fecha de la confección del informe, no pudieron ser identificadas dactiloscópicamente.

- Las impresiones dactilares signadas como ID1, ID4 e ID5 no resultaron útiles para una identificación dactiloscópica.

Al respecto, dicho informe, agrega, que las impresiones dactilares útiles contenidas en los documentos Formulario Único de Notificación y Declaración de Salud, no corresponden a la cotizante, sin que pudieran ser identificadas dentro de sus bases de datos, indicando que correspondían a impresiones extrañas.

11. Que, habiéndose puesto dicho informe pericial en conocimiento de la agente de ventas, mediante Ordinario IF/N° 4820 de fecha 16 de febrero de 2022, esta no formuló observaciones dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

12. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, no cabe si no concluir, que en la especie se encuentran debidamente configurados los cargos formulados a la agente de ventas, relativos a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentación contractual con firmas y huellas dactilares falsas.

Al efecto, dichas infracciones se deben tener por acreditadas en razón de las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico aportado por la Isapre Nueva Masvida S.A. y en el informe pericial dactiloscópico elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile.

Al respecto, deben desestimarse los cuestionamientos efectuados por la agente de ventas en sus descargos en relación a la calidad de dicho peritaje y a la aptitud de la perita encargada de su elaboración, esto toda vez que sus conclusiones son concordantes con las emitidas por la Policía de Investigaciones de Chile, en cuanto a que dichos documentos, además presentan huellas dactilares que no pertenecen a la persona cotizante.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos, a nombre de la cotizante, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas y huellas dactilares no pertenecientes a la persona afiliada.

13. Que, en cuanto a las alegaciones efectuadas por la agente de ventas, relativas a la instrucción que habría recibido por parte de su empleadora para suscribir contratos a través de un tercero, cabe hacer 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.

Al efecto, de conformidad a la normativa vigente, la persona agente de ventas es la responsable de intervenir como representante de una Isapre, en la suscripción de los contratos de salud, cumpliendo con la función de velar por la integridad de dicho proceso.

En ese sentido, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 110 del D.F.L N°1 de 2005 del Ministerio de Salud, esta Superintendencia tiene tanto la función como la atribución de fiscalizar la labor ejercida por las personas agentes de ventas, quienes, como sujetos fiscalizados, no pueden alegar el desconocimiento de la normativa que les rige en el ejercicio de sus funciones, las que deben ser ejercidas con la debida diligencia y con estricto apego a las instrucciones emanadas desde este Organismo de Control.

14. Que, en cuanto a lo alegado por la agente de ventas, en relación al hecho de no haberse remitido por parte de la Isapre, la documentación contractual suscrita a nombre de la cotizante, se debe hacer presente que los medios de prueba adjuntos a la denuncia, se ajustan a la forma cómo en la práctica las Isapres han ido dando cumplimiento a la obligación de denunciar irregularidades por parte de sus agentes de venta, y en particular, las situaciones de reclamos de personas que alegan no haber suscrito la documentación contractual, a las que se les toma una muestra de firmas, que luego se remiten junto con la documentación contractual a un perito que elabora un informe, el que posteriormente se adjunta a la denuncia que se presenta ante esta Superintendencia.

Así las cosas, en los hechos y de acuerdo con la práctica habitual, no existe irregularidad alguna en la denuncia efectuada por la Isapre ni en la formulación de cargos efectuada por este Organismo de Control, fundada en los antecedentes adjuntos a aquélla.

15. Que, respecto a las diligencias solicitadas por la agente de ventas, relativas a la citación de la cotizante y el oficio al Sindicato de Agentes de Ventas de la Isapre Nueva Masvida S.A., se desestimarán por improcedentes, esto toda vez que, las infracciones correspondientes a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas y huellas dactilares falsas se encuentran debidamente acreditadas a través de los informes parciales ya referidos, sin que las circunstancias alegadas por la agente de ventas, en relación al contexto en que se desarrolló el proceso de afiliación cuestionado, tengan la entidad suficiente para dispensarla de la responsabilidad administrativa que le asiste, conforme a lo razonado en el considerando 13° precedente.

16. Que, finalmente, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en las letras 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 dactilares falsas.

17. 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 agente de ventas Sra. Solange Evelyn Silva Gutiérrez con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** al Sr. **Solange Evelyn Silva Gutiérrez 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-26-2021)**, 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,**



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Solange Silva Gutiérrez
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-26-2021