

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 28

Santiago, 25-01-2021

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 24 de agosto de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que la Sra. Lucía Sánchez Meneses habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de mayo de 2020, documentos de afiliación a la Isapre, de la Sra. [REDACTED], con firmas y huellas falsas.

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

a) Copia de FUN Folio N° 140185082, de fecha 28 de mayo de 2020, suscrito por la agente de ventas, Sra. Lucía Sánchez Meneses, en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.

b) Copia de la carta reclamo de la Sra. [REDACTED], en la que señala que tras haber enviado copia de sus liquidaciones de sueldo y de su cédula de identidad para efectos de cotizar planes de salud, recibió, vía correo electrónico, copia del FUN de afiliación con firmas y huellas que no le pertenecen.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la perito judicial calígrafo y documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que:

- *"Se presume que las firmas puestas a nombre de [REDACTED] como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida/A Nexus Company, corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona".*

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20106, de 18 de noviembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. Lucía Sánchez Meneses:

- 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 de la cotizante Sra. [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 de la cotizante Sra. [REDACTED], 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, la Sra. Lucía Sánchez Meneses fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 18 de noviembre de 2020.

6. Que a través de correo electrónico enviado con fecha 1 de diciembre de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que luego de haberse informado del presente proceso, se puso en contacto con la afiliada, quien le habría informado que jamás presentó un reclamo en su contra y que tampoco ha querido perjudicarla, manifestándose conforme con su asesoría.

Respecto de los hechos denunciados, señala que una vez aclaradas las dudas de la afiliada, esta accedió a contratar un plan de salud, remitiéndole voluntariamente, y vía correo electrónico, la documentación requerida. Indica, que al transcurrir aproximadamente 2 días, y debido a la situación de pandemia, la afiliada le informa que su empleador se acogería a la Ley de Cesantía y que necesitaba anular el plan, frente a lo cual, le habría dicho que iba a conversar con su Jefatura para dar de baja la venta. Sostiene que tras ello, su Jefatura tomó contacto con la afiliada, y que al pasar los días le comunicaron que la cotizante ya había sido desafiliada de la Isapre, quedando tranquila por haber dado pronta solución al requerimiento, e informándole de la buena noticia a la afiliada. Señala, que después de perder contacto con la afiliada, debido a que estuvo con licencia médica, se enteró de una falsificación de firmas y huellas no gestionadas por ella. Agrega, que al conversar con la afiliada, esta le habría expresado que deberían anular el reclamo, toda vez que cree firmemente en que ella no realizó tal gestión. Indica, que debido a la pandemia, se implementó el sistema en que se gestionaban las firmas de la clienta por moto, aclarando que con los antecedentes enviados por la afiliada, ella sólo gestionó el ingreso de la Declaración de Salud y el FUN, imprimiendo cada documento sin firmar y sin huellas para que fuera gestionado a través del sistema de motos. Solicita tomar contacto con la afiliada para conocer su punto de vista y ver pasos a seguir.

7. Que, analizados los antecedentes del proceso, cabe tener presente en primer lugar, que es la propia agente de ventas la que reconoce no haber guardado la debida diligencia durante el proceso de incorporación del afiliado a la isapre, al no verificar previo a su ingreso, la identidad del cotizante y correspondencia de su firma. Sobre el particular, cabe indicar que independientemente de que producto de la pandemia, se hubiere implementado un sistema de "motoboy", para gestionar la suscripción de documentos contractuales, es en el agente de ventas que interviene en la afiliación, en quien recae el deber de verificar la identidad de la persona que está firmando la documentación, y de que la firma puesta en dichos documentos, corresponda a la que aparece en la cédula de identidad que debe exigir al inicio del proceso.

8. Que en relación con lo anterior, cabe recordar que de conformidad con el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a los futuros afiliados y afiliadas, entre otros antecedentes, "para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante", una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales".

Asimismo, se debe considerar que conforme a 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.

9. Que si bien el informe pericial acompañado a la denuncia no establece de manera

concluyente la falsificación de las firmas de la cotizante, lo que impide dar por acreditado que la agente de ventas "*sometió a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", el hecho no desvirtuado en cuanto a que: "*Se presume que las firmas puestas a nombre la cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvid, corresponden a firmas falsas*", a lo menos plantean una duda razonable respecto de que el proceso de afiliación haya contado con la anuencia del afiliado, y se hubiere realizado de manera regular.

10. Que por su parte, no existen antecedentes en el proceso que permitan dar por acreditadas las conductas relativas a la "*Entrega de información errónea al afiliado y/o 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*"

11. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento grave de las obligaciones que le imponía la normativa a la Sra. Lucía Sánchez, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, procede que la agente de ventas sea sancionada con la imposición de una multa de 5 Unidades Tributarias Mensuales.

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

RESUELVO:

1. **IMPÓNESE** a la agente de ventas Sra. LUCÍA SÁNCHEZ MENESES, RUN: [REDACTED], una multa a beneficio fiscal, equivalente a 5 UTM (cinco Unidades Tributarias Mensuales), por las irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación de la Sra. [REDACTED].

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia, por la vía de la sustitución de sanción, para cancelar la inscripción del sujeto sancionado en el Registro de Agentes de Ventas.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y Rut del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta y el número del proceso sancionatorio (**A-281-2020**).

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica **acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl** para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.

4. Además, 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-281-2020), 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. No se admitirán documentos remitidos a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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 dicha documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Distribución:

- Sra. Lucía Sánchez Meneses
 - Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
 - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones
 - Oficina de Partes.
- A-281-2020