

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 332

Santiago, 17-06-2021

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, de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme a la normativa vigente, esta Superintendencia 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante presentación de fecha 06 de enero de 2021, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia que la agente de ventas Sra. CAMILA BELÉN ARANDA QUINTEROS habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades durante la suscripción del contrato de salud del Sr. Erwin L. V.

3. Que, la isapre acompañó a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN, de 28 de septiembre de 2018, suscrito por la agente de ventas en representación de la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Caligráfico Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas atribuidas al cotizante y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario, Declaración de salud, Autorización de correspondencia electrónica, no pertenecen a la autoría del cotizante.

4. Que, además, mediante Oficio Ordinario IF/N° 2169, de fecha 26 de enero de 2021, se solicitó a la Isapre acompañar copia íntegra de la carta de reclamo de fecha 17 de abril de 2020, emitida por el cotizante.

Así las cosas, a través de presentación de fecha 02 de febrero de 2021, la isapre acompañó la carta solicitada, la que indica, en síntesis y en lo pertinente, que en septiembre de 2018 la agente de ventas lo contactó para ofrecer un plan de salud.

Señala que le envió su documentación para ver factibilidad de ingreso para alguno de los planes de la isapre, y se le indicó que sí, pero él desistió del Plan. Refiere que, posteriormente, recibió un correo electrónico de Isapre Nueva Masvida, encontrándose con la sorpresa de que se encuentra cotizando y se había realizado un pago de cotizaciones. Señala sorpresa toda vez que, indica, en ningún momento firmó algún documento para afiliarse a la isapre.

5. Que, por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que dicha persona ha permanecido afiliada con posterioridad al 12 de marzo de 2019, por lo que en este caso resulta aplicable el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, que se pronunció en el sentido que, a falta de norma especial que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde que se comete la infracción, precisando que, en resguardo del principio de seguridad jurídica, este nuevo criterio sólo generaría efectos para el futuro, sin alcanzar a las infracciones que

ya habían prescrito conforme al criterio sustituido (6 meses contados desde la comisión del ilícito).

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 11239, de 26 de abril de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. CAMILA ARANDA QUINTEROS:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante, 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.

- No presentar a Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante, debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia, 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

- No entregar información correcta a la a Isapre Nueva Masvida S.A. respecto de los antecedentes del afiliado, 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

7. 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/el agente de ventas fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 26 de abril de 2021.

8. Que, mediante presentación de fecha 10 de mayo de 2021, la agente de ventas presentó sus descargos, indicando, en lo pertinente, que el cliente, luego de un año, quiere desafiliarse de la isapre haciendo uso de ella y no haberlo realizado antes. Refiere que le parece extraño que esto ocurra después de tanto tiempo. Menciona que en ningún momento falsificó sus firmas o documentos.

9. Que, cabe indicar que conforme a lo establecido en el Compendio de Procedimientos Capítulo I, Título I, numeral 2, al firmar el cotizante los documentos contractuales, este manifiesta su consentimiento de afiliarse a una Isapre.

10. Que, por otro lado, el informe pericial caligráfico ya referido concluye que las firmas trazadas a nombre del cotizante no pertenecen a su autoría.

En este sentido, se encuentra acreditado que el agente de ventas no presentó a la Isapre un contrato de salud consensuado con el afiliado.

11. Que, así las cosas, y como se indicó, el cotizante se mantuvo afiliado a la isapre con posterioridad al mes de marzo de 2019, en virtud del contrato de salud suscrito sin su anuencia.

12. Que, en otras palabras y dado que no consta en el presente procedimiento que el afiliado haya suscrito un nuevo contrato con la isapre, ni que hubiese ratificado el contrato dubitado, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas no ha presentado un contrato consensuado con el afiliado, por lo que el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter continuo, 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.

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 consensuado con el cotizante.

13. Que, esta Autoridad estima que existe prueba suficiente e idónea, de conformidad al mérito del peritaje caligráfico emitido por la perito judicial Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, cuya conclusión indica que las firmas atribuidas al cotizante no pertenecen a su autoría, por lo que esta Intendencia entiende acreditadas las faltas.

14. Que, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

15. 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 expresamente 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 Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante, debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia”* .

16. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la 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 sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

17. 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 **Sra. CAMILA ARANDA QUINTEROS**, RUN: [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.

Los recursos deberán 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 Rol de la causa (A-1-2021), 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**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

Distribución:

- Sra. Camila Aranda Quinteros.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-1-2021