

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 529

Santiago, **13-09-2021**

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 30 de junio de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que el/la Sr./Sra. Camila Jara Fernández incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, ocurridos durante la suscripción del contrato de salud de la/del Sra./Sr. REYES RAMÍREZ.

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

a) FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a la persona afiliada, de 29 de enero de 2021, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. CAMILA JARA FERNÁNDEZ.

b) Reclamo presentado ante la Isapre, por la persona afiliada, en el que desconoce haber realizado una solicitud para incorporarse a la Isapre, agregando que se encuentra afiliada de manera voluntaria a FONASA.

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

"Las firmas atribuidas a la persona afiliada Sr./Sra. Reyes Ramírez, y que constan en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140202490-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 774856, Declaración de salud N° 2412545, Autorización de correspondencia electrónica y Anexo de contrato, NO pertenecen a su autoría, ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora".

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 24024, de 13 de agosto de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la Sr./Sra. Camila Jara Fernández:

- 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 y II 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.

- Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr./Sra. Reyes Ramírez, 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

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. Camila Jara Fernández fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 16 de agosto de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, 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 la/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 confeccionadas a nombre del cotizante, en los documentos de afiliación revisados, NO pertenecen a su autoría, esta Autoridad estima 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*" y por ende, aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada*".

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 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 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.

8. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas reprochadas, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, 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 a la agente de ventas Sr. Camila Jara Fernández, 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 Sra. Camila Jara Fernández, 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.

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-43-2021**), 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

LLB/HPA

Distribución:

- Sr. Camila Jara Fernández.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Venta.
- Oficina de Partes

A-43-2021