

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 84

Santiago, 17-02-2022

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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia se encuentra 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 ingreso N° 10791 de fecha 30 de agosto de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A., denunció ante este Organismo a la agente de ventas Sra. Karina Priscilla Flores Aspe, por incumplimientos gravísimos de sus obligaciones, esto, al haber sometido a su consideración, durante el mes de febrero de 2020, documentos de afiliación asociados al contrato de salud del Sr. R. C. Sanhueza V., con firmas falsificadas.

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

a) Copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 6613520 de fecha 27 de febrero de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del cotizante a la Isapre Nueva Masvida S.A.

b) Informe pericial caligráfico elaborado por la perita Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas atribuidas al cotizante y que constan en la totalidad de los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría, ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.

c) Copia reclamo presentado por el cotizante ante la Isapre Nueva Masvida S.A., en el que señala no haber firmado un contrato de salud con esa institución y que se encuentra cesante hace ocho meses, solicitando, en definitiva, la anulación de dicho vínculo contractual.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 28377 de fecha 22 de septiembre de 2021 se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de R. C. Sanhueza V., 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 documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de R. C. Sanhueza V., 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 huellas dactilares falsas, respecto de la cotizante, conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Cdel Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

5. Que 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 el día 22 de septiembre de 2021 a la dirección de correo electrónico que mantiene autorizada ante esta Superintendencia, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

6. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se presentaron descargos por parte de la denunciada, ni tampoco se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje caligráfico aportado por la Isapre denunciante, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditadas las conductas descritas en el considerando 4º precedente, a excepción de las relativas a entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre y el ingreso a consideración de la Isapre de documentación contractual con huellas dactilares falsas.

En ese sentido, dicho informe concluye la falsedad de las firmas contenidas en los documentos cuestionados, constando además reclamo realizado por la persona cotizante en el que desconoce haber suscrito un contrato de salud con la Isapre Nueva Masvida S.A.

7. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

8. Que, asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, no supone necesariamente que el hecho haya sido cometido de manera intencional, a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

9. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificada como 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/Nº 131, de 2010, en cuanto a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos contractuales con firmas falsas.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL Nº 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. Karina Priscilla Flores Aspe, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Karina Priscilla Flores Aspe**, RUT Nº [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 Nº 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-52-2021**), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins Nº 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

HPA/CTU

Distribución:

- Sra. Karina Priscilla Flores Aspe
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-52-2021