

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10

Santiago, **12-01-2021**

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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; 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 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 de fecha 28 de agosto de 2020, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denunció al Sr. [REDACTED], en adelante "el agente de ventas", por incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades durante la suscripción del contrato de salud de la Sra. [REDACTED], en adelante "la cotizante/la afiliada".
3. Que la Isapre acompañó a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:
 - a) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial caligráfico y documental, Sra./Sr. MARCELA ISABEL MEZA NARVARTE, en el que se concluye que "La firma atribuida a la cotizante y que consta en los documentos Formulario Único de Notificación N° 140183288, Constancia de contratación y entrega de documentos y Anexo de Contrato de Salud Previsional NO pertenecen a su autoría".
 - b) Copia de FUN, de 23 de abril de 2020, suscrito por el agente de ventas en representación de la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.
 - c) Copia de carta emitida por la cotizante dirigida a Isapre Nueva Masvida, donde señala, en síntesis y en lo pertinente, que no aceptó el Plan porque no le convenía. Menciona que se enteró por su empleador, que el cambio fue realizado desde junio, donde hay datos que no son los suyos como dirección, correo y número telefónico. Solicita anulación del contrato.
4. Que, mediante el Oficio Ord. IF/N° 17077, de 19 de octubre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos, en contra del agente de ventas:
 - Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del/la cotizante, 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, 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 de la cotizante, 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 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 agente de ventas fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 16 de noviembre de 2020.

6. Que, con fecha 27 de noviembre de 2020 el agente de ventas acompañó sus descargos, indicando, en síntesis y en lo pertinente, que nunca ha falsificado ni adulterado la firma de ningún cliente en isapre Nueva Masvida. Refiere que desconoce la acusación que se le imputa, puesto que no ha adulterado documentos personales ni tampoco contratos de la isapre.

7. Que analizados los antecedentes que obran en el correspondiente expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó descargos ni pruebas que permitiesen desvirtuar el hecho acreditado mediante el peritaje caligráfico acompañado por la isapre, en cuanto a que las firmas confeccionadas a nombre de la cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida no corresponderían a su autoría, es dable estimar por esta Autoridad, que las conductas indicadas en el considerando 4 de la presente resolución se encuentran comprobadas, salvo aquellas relativas a "*Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa* " ya que no consta en el expediente informe pericial dactiloscópico.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha al agente de ventas no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, 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.

8. 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.

9. Que por consiguiente, no cabe sino concluir que salvo las infracciones exceptuadas, la agente de ventas efectivamente incurrió en las faltas que se le reprochan, 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* ".

10. Que la mencionada falta constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado en 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 sancionado 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** al agente de ventas Sr. [REDACTED], 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 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-282-2020), 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.

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/MFSB

Distribución:

- [REDACTED]
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-282-2020