

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12

Santiago, **13-01-2021**

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 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 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 julio de 2020, Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que el Sr. [REDACTED] 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 de las personas afiliadas Sres. [REDACTED] y [REDACTED].

3. Que, en su presentación, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial caligráfico y documental, Sra./Sr. MARÍA CECILIA CABRERA FUENTES, en el que se concluye que "Se presume que las firmas puestas a nombre de la cotizante 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".

b) Copia de FUN, suscrito por el agente de ventas en representación de la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la persona afiliada.

c) Copia de carta emitida por la cotizante dirigida a Isapre Nueva Masvida, donde señala, en síntesis y en lo pertinente que desconocen afiliación puesto que no han firmado ningún contrato con isapre.

d) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial caligráfico y documental, Sra./Sr. MARÍA CECILIA CABRERA FUENTES, en el que se concluye que "Se presume que las firmas puestas a nombre del cotizante 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".

e) Copia de FUN, suscrito por el agente de ventas en representación de la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la persona afiliada.

f) Copia de carta emitida por el cotizante dirigida a Isapre Nueva Masvida, donde señala, en síntesis y en lo pertinente, que desconoce afiliación puesto que no han firmado ningún contrato con isapre.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 19863, de 16 de noviembre 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 de las personas afiliadas, 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 a los afiliados 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 las persona, 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 las personas afiliadas, 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, la/el agente de ventas fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 16 de noviembre de 2020, sin que hubiese presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones representadas, dentro del plazo previsto en la normativa para tales efectos.

6. 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 se presume que las firmas confeccionadas a nombre de los cotizantes en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida corresponderían a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de estas personas, se puede establecer que existe una duda razonable en cuanto a la anuencia, de los afiliados en cuanto a ingresar como cotizante a la isapre, en relación a dichos antecedentes.

7. Que, así las cosas, siendo coincidentes las fechas de firma de los Formularios únicos de Notificación de ambos contratos de salud, y domicilio de ambos cotizantes, es posible establecer que se trata de procesos de afiliación coetáneos y/o relacionados.

En dicho contexto, no cabe sino concluir que efectivamente el denunciado incurrió en una falta al deber de diligencia que deben resguardar las personas habilitadas para desarrollar la actividad de agente de ventas. En este sentido, 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 Previsional.

8. Que, por lo tanto, procede que el agente de ventas sea sancionado con la imposición de una multa de Unidades Tributarias Mensuales.

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

RESUELVO:

1. **IMPÓNESE** al agente de ventas Sr. [REDACTED], RUN [REDACTED] una **multa a beneficio fiscal, equivalente a 15 UTM** (quince Unidades Tributarias Mensuales), por las irregularidades en el proceso de afiliación de los cotizantes referidos.

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-240-2020).

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 **acreditapagomultaf@superdesalud.gob.cl** para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.

4. 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-240-2020), 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:

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

A-240-2020