

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 17

Santiago, 19-01-2021

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 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 13 de enero de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que la Sra. [REDACTED] incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de enero de 2019, documentos de afiliación asociados al plan de salud de [REDACTED], en los que se consignarían firmas inconsistentes e información errónea respecto del cotizante, como su domicilio y teléfono.

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

a) Copia de FUN de afiliación de [REDACTED], de fecha 25 de enero de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. [REDACTED].

4. Que, revisado el Sistema de búsqueda de cotizantes de esta Superintendencia, consta que el Sr. [REDACTED] permaneció cotizando en Isapre Consalud S.A., a lo menos hasta el mes de noviembre de 2019.

5. Que, conforme a los hechos denunciados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 12809, de 10 de septiembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. [REDACTED]:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante Sra. (Sr.) [REDACTED], 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.

- No presentar a Isapre Nueva Masvida S.A., documentos contractuales consensuados con el cotizante Sr. [REDACTED], 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 Isapre respecto de los antecedentes del afiliado Sr. [REDACTED], manteniendo la Isapre información errónea del reclamante, 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.

6. 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, la Sra. [REDACTED] fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 10 de septiembre de 2020, sin que a la fecha conste que hubiere presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones representadas, dentro del plazo previsto en la normativa.

7. Que como medida para mejor resolver y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad de la agente de ventas denunciada, se solicitó que la Isapre gestionara la realización y envío de un peritaje caligráfico efectuado a las supuestas firmas del cotizante que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

8. Que de acuerdo al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó Informe pericial caligráfico, de fecha 20 de noviembre de 2020, emitido por la perito caligráfico Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye lo siguiente:

"Las firmas atribuidas al señor [REDACTED] Rut.: [REDACTED] y que consta en los documentos: Formulario Unico de Notificación N° 5943330-81, Constancia de contratación y entrega de documentos (caso ilegible), Comprobante para el beneficiario N°609283, Declaración de salud N°2120190, Anexo del plan de salud complementario NO pertenecen a su autoría".

9. Que, puesto en conocimiento de la agente de ventas, esta no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en el señalado informe pericial.

10. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 4, el cotizante mantuvo devengando cotizaciones de salud, en virtud del contrato suscrito sin su anuencia, hasta después del mes de marzo de 2019 (noviembre de 2019). En otras palabras y dado que no consta que el afiliado hubiere suscrito un nuevo contrato con Isapre Nueva Masvida S.A. ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas no había 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, en causa Rol Civil N° 4341-2017.

11. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no presentó descargos ni acompañó pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que *"Las firmas atribuidas al señor [REDACTED] Rut.: [REDACTED] y que consta en los documentos: Formulario Unico de Notificación N° 5943330-81, Constancia de contratación y entrega de documentos (caso ilegible), Comprobante para el beneficiario N°609283, Declaración de salud N°2120190, Anexo del plan de salud complementario NO pertenecen a su autoría"*; esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 5 de la presente resolución se encuentran comprobadas, a excepción de aquella relativa a "No entregar información correcta a la Isapre, respecto de los antecedentes del afiliado".

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que, no haber presentado a esta, un contrato de salud consensuado con el afiliado, esto es, con firmas falsas, debiendo este permanecer vinculado a la Isapre sin su anuencia, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

12. 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.

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas ya indicadas, y en especial, aquella consistente en *"No presentar a Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante"*, correspondiente a un incumplimiento gravísimo de aquellos descritos 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"*.

14. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo

de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. [REDACTED], 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 sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

15. 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. [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-78-2020), 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. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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:

- Sra. [REDACTED].
 - Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
 - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
 - Oficina de Partes
- A-78-2020