

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 121**

Santiago, 23-03-2021

**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 diciembre 2019, Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que la Sra. IVONNE QUEVEDO GUTIÉRREZ 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 del Sr. JHON L.

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

a. Copia de Formulario Único de Notificación, de 22 de julio de 2019, suscrito por la Sra. IVONNE QUEVEDO GUTIÉRREZ en representación de la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b. Copia de Certificado de Cotizaciones en FONASA de fecha 06 de diciembre de 2019.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 5890, de 05 de junio de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. IVONNE QUEVEDO GUTIÉRREZ:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del 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 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 la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o adulteradas, respecto de la/del cotizante, incurriendo en lo establecido en las letras a) y 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del 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, la/la agente de ventas fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 05 de junio de 2020.

6. Que mediante presentación de fecha 18 de junio de 2020, la agente de ventas acompañó descargos donde indica, en síntesis y en lo pertinente, que el mes de julio fue el séptimo y último ejerciendo funciones en isapre Nueva Masvida, indica que estaba atravesando un período complicado. Refiere que el día 22 de julio del año 2019 se contactó con el cotizante en terreno, donde refiere, le explico el proceso de afiliación, beneficios y cómo utilizar el plan de salud, de acuerdo al 7% imponible que figuraba en el certificado de Fonasa descargado por ambos ese día. Indica que el cliente estando de acuerdo con lo pactado y plan ofrecido firma los documentos, y refiere que su error fue no poseer el huellero consigo, le explicó al cliente que eso implicaría una segunda visita, donde él le indicó que no se preocupe, que ya está de acuerdo con todo y que ella termine el proceso por él, calcando su huella.

Indica que realizó entrega de su tarjeta con sus contactos, pero jamás ha vuelto a tener comunicación, lo que le hace pensar que no ha habido disconformidad de su parte.

Señala que se puede verificar el cliente no fue perjudicado, en cuanto a lo pactado, beneficios o seguros adicionales.

Refiere también que si no se hubiera visto en una situación de estrés laboral jamás hubiera estado envuelta en un caso de esta índole.

Indica que actualmente se encuentra desde septiembre de 2019 ejerciendo funciones en otra isapre, como asesora de salud, donde jamás ha sido cuestionada ni recibido reclamos de parte de clientes ni empleador.

Pide disculpas correspondientes al caso, haciendo saber su más sincero arrepentimiento por su error, solicitando una segunda oportunidad y estando dispuesta a asumir las multas necesarias para reparar lo cometido. Señala que no ha tenido la intención de perjudicar a alguna persona, mucho menos en un área tan importante como la salud.

Menciona que espera se tomen en cuenta los antecedentes entregados y su trayectoria profesional, e intenciones y valores como persona.

7. Que, mediante Oficio Ordinario IF/Nº 496, de 07 de enero de 2021, se solicitaron antecedentes a Isapre Nueva Masvida.

Así las cosas, mediante presentación de fecha 12 de enero de 2021, la isapre acompañó, entre otros, copia de carta de reclamo emitida por el cotizante que indica, entre otras, que nunca firmó un contrato en isapre Nueva Masvida, que no conoce a ninguna ejecutiva de isapre, siempre ha estado en Fonasa. Refiere que no ha perdido su Cédula.

Por otro lado, mediante presentación del 19 de enero de 2021, la isapre acompañó copia de pericia, emitida por perito caligráfica y grafóloga, Sra. Marcela Meza Narvarte, cuya conclusión indica que las firmas atribuidas a Jhon E., y que constan en los documentos FUN, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario, Declaración de Salud, Anexo de contrato, autorización de correspondencia electrónica, no pertenecen a su autoría.

8. Que, puesta en conocimiento de la pericia referida, la agente de ventas, mediante presentación de fecha 29 enero de 2021, acompañó sus observaciones indicando que acepta la responsabilidad ante el tema, por lo que los peritajes concluían su versión. Refiere que solo le queda adicionar que su intención es acatar de la mejor manera la resolución de esta Autoridad, y espera que se tome en cuenta que es la primera y única vez que se ha visto envuelta en un problema asociado a sus clientes. También agrega que el cotizante negó haber extraviado su Cédula de identidad, la que adjuntó en contrato entregado a Isapre en el mes de julio de 2019, no tenía manera de tener en su poder, por lo cual es prueba que él estuvo asesorado por ella ese día y aceptó las condiciones del contrato de Salud.

Reitera su responsabilidad, pide las disculpas correspondientes.

9. Que, analizados los antecedentes que obran en el correspondiente expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente la pericia caligráfica acompañada, es dable estimar por esta Autoridad, que las conductas indicadas en el considerando 4 de la presente resolución se encuentran comprobadas.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la 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.

10. 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.

11. Que por consiguiente, no cabe sino concluir que 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 NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas respecto de la/del cotizante (...)".

12. Que la mencionada falta constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. IVONNE QUEVEDO GUTIÉRREZ, 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.

13. 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. IVONNE QUEVEDO GUTIÉRREZ, RUN 16.571.178-5, 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-35-2020), 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](mailto: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:**

- Sra. IVONNE QUEVEDO GUTIÉRREZ.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-35-2020