

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 143**

**Santiago, 06-04-2021**

**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 esta Superintendencia; y 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 Superintendencia 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante reclamo N° 4037961, de 14 de noviembre de 2020, el/la Sr./Sra. L. Jorquera L. informa que aparece afiliado a Isapre Nueva Masvida, en circunstancia que jamás ha firmado ningún contrato con dicha Entidad. Señala, que claramente se hizo mal uso de su información, para efectos de contratar un servicio sin su autorización. da irregular.

En su reclamo, acompaña certificado de afiliación a la Isapre y certificado de Deuda de cotizaciones.

3.- Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver solicitud del reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades de la agente de ventas involucrada y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4.- Que en dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del mencionado Juicio Arbitral, Rol: 4037961-2020, caratulado "L. JORQUERA L. con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A, donde se observan las siguientes actuaciones y documentación:

- A fojas 9 y siguiente, rola Formulario Único de Notificación, folio N°140134573, de fecha 30 de abril de 2019, donde consta que la Sra. Claudia Ponce Opazo fue el/la agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, en representación de Isapre Nueva Masvida.

- A fojas 74 y siguientes rola Informe Pericial Documental emitido por el Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile que concluye que: "Las firmas manuscritas en los documentos cuestionados, 01 Formulario Único de Notificación N° 140134573, Isapre Nueva Masvida, fecha 30. ABR.019, 01 Declaración de Salud N° 2548285 Isapre Nueva Masvida, 01 Plan Preferente Emprendedor Plus, Anexo de contrato de salud previsual y 01 Condiciones Particulares Beneficio Adicional, Isapre Nueva Masvida, todos a nombre de L. Jorquera L., son falsas, producto de un proceso imitativo de las firmas auténticas de este".

5.- Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, a través del Oficio Ord. IF/N° 4744, de 23 de febrero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. Claudia Ponce Opazo:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante Sra. (Sr.) L. Jorquera L., 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 Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. L. Jorquera L., 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 huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. L. Jorquera L., 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, 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 23 de febrero de 2021; sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones reprochadas, dentro del plazo previsto en la normativa.

7.- Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que *"Las firmas manuscritas en los documentos cuestionados, 01 Formulario Único de Notificación N° 140134573, Isapre Nueva Masvida, fecha 30. ABR.019, 01 Declaración de Salud N° 2548285 Isapre Nueva Masvida, 01 Plan Preferente Emprendedor Plus, Anexo de contrato de salud previsional y 01 Condiciones Particulares Beneficio Adicional, Isapre Nueva Masvida, todos a nombre de L. Jorquera L., son falsas, producto de un proceso imitativo de las firmas auténticas de este"*, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 5 de la presente resolución, relativa a *"Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. L. Jorquera L."*.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos, a nombre del cotizante L. JORQUERA L., 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 por su parte, no existen antecedentes en el proceso que permitan dar por acreditadas las conductas relativas a la *"Entrega de información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, respecto de los datos personales del afiliado"* y a *"Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante L. JORQUERA L."*.

9.- Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada 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 en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Claudia Ponce Opazo, 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 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 sancionada 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 agente de ventas Sra. Claudia Ponce Opazo, RUN: 11.668.658-9, 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-13-2021), 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**

/LLBHPA

**Distribución:**

Ponce Opazo.

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

A-13-2021