

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 160

Santiago, 13-04-2021

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 1 de marzo de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que el/la Sr./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, documentos asociados al Plan de salud del/de la Sr./Sra. Torres Z., con firmas falsas.

3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN Folio N° 6495921, de 30 de octubre de 2019, suscrito por la agente de ventas denunciada, en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b) Copia de la carta reclamo del afiliado, en la que en resumen solicita la anulación del contrato con la Isapre, ya que nunca ha firmado ningún contrato con esta. Señala, que, en la misma fecha de suscripción del contrato de salud, fue finiquitado por su empleador.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

"Las firmas atribuidas al Sr. Torres Z., y que constan en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 6495921-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 597230, Declaración de Salud N° 2581300, Anexo de contrato, Mandato de cobro de beneficios adicionales, Beneficio adicional de rescate de emergencia para personas con riesgo vital y descuentos preferentes en atenciones FORMA RMS, NO pertenecen a su autoría".

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 5962, de 8 de marzo de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la Sr./Sra. [REDACTED]:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante, 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 la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, 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, 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 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, el /la Sr./Sra. [REDACTED] fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 8 de marzo de 2021.

6. Que, en sus descargos presentados con fecha 19 de marzo de 2021, la agente de ventas señala que, en enero del 2020, se dirigió a la Constructora DLP en la que se realizó una charla para los trabajadores, sobre los beneficios y ventajas del Sistema de Isapres. Señala, que el encargado de RRHH le entregó copia de las cédulas de identidad y de las liquidaciones de sueldo de cada uno de los clientes que en aquella oportunidad quisieron tomar el beneficio. Agrega, que se fue a la sucursal para imprimir los documentos, y que nuevamente se dirigió a la Constructora, donde por razones de seguridad no la dejaron ingresar, dado que los trabajadores se encontraban trabajando. Señala, que dejó los documentos para que cada trabajador los firmara, para luego ella pasar a retirarlos. Indica, que ahora se entera que ello no fue así, agregando, que hay cotizaciones pagadas por la Constructora. Finalmente, señala que ha trabajado más de 8 años en ventas y que no ha tenido ningún reclamo en su contra. Estima, que pecó de confiada y que su intención no ha sido dañar a ninguna persona.

7. Que, analizados los antecedentes del proceso, cabe tener presente en primer lugar, que es la propia agente de ventas la que reconoce no haber guardado la debida diligencia durante el proceso de incorporación del afiliado a la isapre, al no verificar previo a su ingreso, la identidad del cotizante y correspondencia de su firma. Sobre el particular, cabe recordar que es en el agente de ventas que interviene en la afiliación, en quien recae el deber de verificar la identidad de la persona que está firmando la documentación, y de que la firma puesta en dichos documentos, corresponda a la que aparece en la cédula de identidad que debe exigir al inicio del proceso.

8. Que en relación con lo anterior, cabe recordar que de conformidad con el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a los futuros afiliados y afiliadas, entre otros antecedentes, "para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante , una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales".

Asimismo, se debe considerar que conforme a 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 su parte, cabe consignar que el agente de ventas no acompañó ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que "*Las firmas atribuidas al Sr. Torres Z., y que constan en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 6495921-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 597230, Declaración de Salud N° 2581300, Anexo de contrato, Mandato de cobro de beneficios adicionales, Beneficio adicional de rescate de emergencia para personas con riesgo vital y descuentos preferentes en atenciones FORMA RMS, NO pertenecen a su autoría*", lo que permite dar por acreditada la conducta indicada en el considerando 4 de la presente resolución, relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.* "

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, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

10. 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 " y a " Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa " .

11. 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 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 " .

12. 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 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.

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. [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-18-2021), 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.

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-18-2021