

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 252**

Santiago, **11-05-2021**

**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; el 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, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-16-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAULINA ESPINOZA JAQUE, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-16-2020 (Ord. IF/N° 10.604, de 21 de abril de 2021):**

Presentación Ingreso N° 2038666, de 1 de noviembre de 2019.

La/el Sra./Sr. S. REYES L., reclamó, entre otras irregularidades, haber sido incorporada/o a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. sin su consentimiento, con datos falsos y en circunstancias que es carga de salud de su madre en otra Isapre

A requerimiento de este Organismo de Control y mediante respuestas de 18 de diciembre de 2019 y de 23 de marzo de 2021, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. procedió a remitir, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción de contrato de 30 de agosto de 2019, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. los documentos de afiliación de la persona reclamante, fue la/el Sra./Sr. PAULINA ESPINOZA JAQUE.

b) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas consignadas a nombre de S. REYES L. en los documentos de afiliación revisados, no pertenecen a su autoría.

Además, de acuerdo con el Certificado de Afiliación al Sistema de Isapres que acompaña la persona reclamante en su presentación, a julio de 2019 ésta figuraba como "carga de un contrato de salud vigente en la Isapre Cruz Blanca", de manera que es errónea la información consignada en el FUN de suscripción en orden a que su institución de salud previsual de origen era el FONASA.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. S. REYES L., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.

- 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 Sra./Sr. S. REYES L., 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de S. REYES L., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación de 21 de abril de 2021, la/el agente de ventas reconoce haber llenado la documentación contractual observada, con información que le habría sido suministrado por su supervisora, quien le habría señalado que se trataba de una persona amiga. Asimismo, reconoce que no cumplió con su rol de agente de ventas, en orden a obtener de manera presencial las firmas de la persona afiliada, y corroborar que efectivamente las firmas puestas en la documentación contractual correspondiesen a ésta.

Agrega que parte de la documentación ingresada habría sido rechazada por la Contraloría de la Isapre, la que habría exigido más antecedentes, y asevera que no recibió comisión alguna por esta venta.

Por último, expresa que empatiza con la persona afectada; que tiene una irreprochable conducta anterior; que fue el desorden administrativo de la Isapre lo que generó diversos problemas con las personas afiliadas; que asume completamente su error, y que desea que la Isapre aclare el motivo por el cual hizo efectivo el contrato de la persona cotizante, en circunstancias que había solicitado más antecedentes para cursar la suscripción.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas se hace presente, en primer lugar, que en éstos no se expone ningún hecho ni se acompaña ningún antecedente tendiente a desvirtuar o controvertir el mérito probatorio del informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas consignadas a nombre de S. REYES L. en los documentos de afiliación revisados, no pertenecen a su autoría.

5. Que, sin perjuicio de lo anterior y a mayor abundamiento, cabe señalar, en relación con los hechos expuestos por la/el agente de ventas en sus descargos, que la falta consistente en "someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", se configura por el sólo hecho de ingresar a la Isapre documentación contractual con firmas falsas, independientemente de si en definitiva se cursa o no el respectivo contrato de salud previsional.

6. Que, por lo tanto, para los efectos de la acreditación de dicha falta gravísima, es irrelevante que la/el agente de ventas no haya percibido comisión alguna por la señalada venta, o cuáles habrían sido los motivos que habría tenido la Isapre para cursar el contrato de salud a pesar de, supuestamente, haber solicitado previamente más antecedentes para dar curso a la suscripción.

7. Que, en cuanto a la irreprochable conducta anterior que invoca la/el agente de ventas, la letra a) del numeral 1.1 del punto III del Capítulo IV del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, califica a la irregularidad consistente en "someter a consideración de la isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas" como un incumplimiento gravísimo que debe ser sancionado con cierre de registro.

Por lo tanto, si en el procedimiento sancionatorio se logra acreditar dicha falta, se debe aplicar la sanción de cancelación, independientemente del comportamiento que haya tenido el o la agente de ventas con anterioridad.

8. Que, por otro lado, el reconocimiento de la/del agente de ventas en el sentido que la información que completó en la documentación contractual no le fue suministrada por la persona afiliada, sino por su supervisora, explica el motivo por el cual además incurrió en entrega de información errónea a la Isapre.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre

de registro, el "someter a consideración de la isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas ", y sin perjuicio que además se comprobó la entrega de información errónea, se estima que la sanción que procede imponer a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. PAULINA ESPINOZA JAQUE, RUN N° [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-16-2020), 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/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. PAULINA ESPINOZA JAQUE
  - Sra./Sr. S. REYES L. (a título informativo)
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones
  - Oficina de Partes
- A-16-2020