

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 756**

**Santiago, 17-12-2021**

**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 Exenta RA/N° 882/181 de 23 de noviembre de 2021 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 reclamo N° 4019477, de 28 de julio de 2020, el/la Sr./Sra. BRAVO BECERRA informa haber sido incorporada/o a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. sin su consentimiento, haciendo presente que no ha firmado ningún documento ni contrato de salud.
3. Que de acuerdo al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.
4. Que en dicho contexto, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre Nueva Masvida acompaña copia del FUN de afiliación de la persona reclamante, folio N° 140185141, de 29 de mayo de 2020, en donde consta que quien intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre, fue la Sra. Carolina Andrea Rodríguez Santibáñez.
5. Que por su parte, y también a requerimiento de esta Entidad de Control, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas presentes en el FUN de afiliación, Declaración de Salud, Constancia de Contratación y Entrega de Documentos, Comprobante para el Beneficiario y Anexo de Contrato, no corresponden a la/al Sra./Sr. BRAVO BECERRA.
6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 28.048, de 16 de septiembre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Carolina Andrea Rodríguez Santibáñez:
  - Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, 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. BRAVO BECERRA, 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

7. Que, la agente de ventas fue notificada por carta certificada de los mencionados cargos, con fecha 15 de octubre de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones dentro del plazo previsto en la normativa.

8. Que por su parte, mediante presentación efectuada con fecha 16 de noviembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que la Sra. Carolina Andrea Rodríguez Santibáñez 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 de afiliación asociados al plan de salud del/de la Sr./Sra. JARA MORENO, con firmas falsas.

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

a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140172732, de 16 de enero de 2020, en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. Carolina Andrea Rodríguez Santibáñez.

b) Copia de carta de reclamo presentado por el cotizante, en la que señala no haber firmado ningún documento.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la perito calígrafo y grafóloga doña Marcela Isabel Meza Navarte, en el que se concluye que las firmas atribuidas al/a la Sr./Sra. Jara Moreno, y que consta en los documentos de contratación del afiliado correspondientes al FUN, Constancia de Contratación y Entrega de Documentos, Comprobante para el Beneficiario, Declaración de Salud y Anexo de Contrato, no pertenecen a su autoría.

10. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 32.306, de 27 de octubre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Carolina Andrea Rodríguez Santibáñez:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción del contrato de salud 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, incumpliendo con ello el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr./Sra. Jara Moreno, 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.

11. 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. Carolina Andrea Rodríguez Santibáñez fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 11 de noviembre de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

12. Que atendido el principio de economía procedimental, y no obstante haberse originado en diferentes reclamos o denuncias, y haberse formulado cargos por separado, través de la Resolución Exenta IF/N° 745, de 16 de diciembre de 2021, de esta Superintendencia de Salud, se dispuso la acumulación del procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° 32.306, de 27 de octubre de 2021 (A-343-2020), al procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° 28.048, de 16 de septiembre de 2021 (A-268-2020). Lo anterior, para efectos de que ambos sean resueltos de manera conjunta.

13. Que, analizados los antecedentes expuestos, y tal como ya se indicó, la agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, así como tampoco solicitó rendir ni acompañar medios de prueba tendientes a enervar o controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que permiten dar por acreditado que incurrió en la falta consistente en someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con firma falsa, respecto de los cotizantes Sras./Sres. Bravo Becerra y Jara Moreno.

En relación a lo anterior, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de

ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con firmas falsas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

14. 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.

15. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que dan cuenta de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de dichas personas.

16. Que en consecuencia, las faltas acreditadas, en particular aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, 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 sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sr. CAROLINA ANDREA RODRÍGUEZ SANTIBÁÑEZ, 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.

3. Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-268-2020**), 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,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de**

## Salud (S)

### **Distribución:**

- Sr. CAROLINA ANDREA RODRÍGUEZ SANTIBÁÑEZ.
- Sr./Sra. Bravo Becerra
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-268-2020