

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 103

Santiago, 25-02-2022

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 Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; 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 con la normativa vigente, esta Superintendencia se encuentra 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° 1000090, de 2 de enero de 2020, el Sr. J. A. GUERRA R. informa que al cambiarse de trabajo, se enteró que aparece bloqueado en FONASA por encontrarse afiliado a la Isapre Nueva Masvida, agregando, que nunca ha suscrito contrato con dicha institución, toda evz que siempre se ha atendido en el servicio público.

Acompaña a su presentación, certificado de no afiliación emitido por FONASA, de fecha 26 de diciembre de 2019.

3. Que conforme al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la 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 del agente de ventas involucrado en el proceso de afiliación a la Isapre, 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: 1000090-2020, caratulado "J. A. GUERRA R. con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A, donde a fojas 10, rola FUN de afiliación a la Isapre, folio N° 5674520-81, de fecha 29 de noviembre de 2017, en el que consta que el Sr. HÉCTOR GABRIEL HERRERA AGUILERA fue el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre.

5. Que por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que dicha persona ha permanecido afiliada a la Isapre, a lo menos, hasta el mes de Enero de 2020.

6.- Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes mencionados, a través del Oficio Ord. IF/N° 5895, de 5 de junio de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del Sr. HÉCTOR GABRIEL HERRERA AGUILERA:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. J. A. GUERRA R., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I, II, IV y/o VI 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.

- No presentar a Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante Sr. J. A. GUERRA R., debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia, 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.

- No entregar información correcta a la a Isapre Nueva Masvida S.A. respecto de los antecedentes del afiliado Sr. J. A. GUERRA R., manteniendo la Isapre información errónea, 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.

7. Que 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 agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 5 de junio de 2020; sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

8. Que como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad del agente de ventas involucrado en los hechos objeto del reclamo, a través del Oficio IF/N° 34379, de 16 de noviembre de 2021, se solicitó que el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile realizara un peritaje caligráfico a las firmas confeccionadas a nombre del cotizante, en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida.

9. Que de acuerdo al referido requerimiento, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial caligráfico, en el que concluye que las 4 firmas trazadas a nombre de J. A. GUERRA R., en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud y Anexo Contrato de Salud Previsional Plan PLENO PLE 860) son firmas falsas.

10. Que, puesto en conocimiento del agente de ventas, este no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en el señalado informe.

11.- Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 5, el/la cotizante se mantuvo afiliado(a) a la Isapre, a lo menos, hasta el mes de enero de 2020, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que la persona afiliada hubiere suscrito un nuevo contrato con la Isapre, ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, el agente de ventas permanecía cometiendo la infracción, consistente en no presentar un contrato de salud consensuado con la persona afiliada, por lo que el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter permanente, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, en causa Rol Civil N° 4341-2017.

12. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó descargos ni medios de prueba, así como tampoco, solicitó rendir pruebas ni realizó observaciones respecto de las conclusiones del peritaje caligráfico que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante la referida pericia, en cuanto a que "que las 4 firmas trazadas a nombre de J. A. GUERRA R., en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud y Anexo Contrato de Salud Previsional Plan PLENO PLE 860) son firmas falsas; esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 6 de la presente resolución, relativa a *"No presentar a Isapre un contrato de salud consensuado con el cotizante"*.

13. Que 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.

14. Que, la infracción reprochada, debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio, configura un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que da cuenta de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de la persona afiliada.

15.- Que, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

16.- 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 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, que establece

dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, " *otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre* ", se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas Sr. HÉCTOR GABRIEL HERRERA AGUILERA, 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 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-43-2020), 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

Distribución:

- Sr. HÉCTOR GABRIEL HERRERA AGUILERA.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Oficina de Partes.

A-43-2020