

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 494

Santiago, 20-07-2022

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; 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 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 presentación ingreso N° 4000080, de 17 de enero de 2020, la Sra. V. Espina P. reclama, entre otras irregularidades, que fue afiliada de manera irregular a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., toda vez que no firmó ningún documento para ingresar a esta, acusando, además, utilización indebida de sus datos.

3. Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud de la reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito sin su consentimiento; 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: 4000080-2020, caratulado "V. ESPINA P. con ISAPRE NUEVA MASVIDA, donde consta lo siguiente:

- A fojas 10 se encuentra acompañado FUN de afiliación a la Isapre de la reclamante, de fecha 31 de enero de 2019, en cuya sección C no se informan antecedentes de empleador de esta persona, dado que esta fue afiliada en calidad de "Voluntaria"; y en donde además consta, que quien intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre, fue la agente de ventas Sra. Carolinne Geaninna Jara Alegría.

- A fojas 33 y siguientes consta sentencia del Tribunal arbitral, que acogió el reclamo, ordenando dejar sin efecto el contrato, y en cuyos considerandos 8, 9 y 10 se indica lo siguiente:

8. *"Que, de la sola revisión de los antecedentes contractuales allegados por la Isapre (fs. 10 a 31), este Juez ha podido advertir que las firmas consignadas en éstos presentan una notable disparidad, especialmente, con la firma consignada en la cédula de identidad de la reclamante (fs. 4). Atendido lo señalado, este Tribunal "*

9. *"Que, por todo lo expuesto, este Tribunal estima que no es posible atribuirle a la demandante la autoría de las firmas consignadas en los documentos que dan cuenta de su afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A. Así las cosas, esta Magistratura se ha formado la convicción fundada que la afiliación de la reclamante a la Isapre demandada se llevó a cabo de una forma manifiestamente irregular, cuestión que, como ha sostenido reiteradamente la jurisprudencia de este Tribunal, compromete la responsabilidad de la Isapre frente al cotizante, debiendo, en consecuencia, adoptarse todas aquellas medidas que permitan restablecer los derechos de la contraparte afectada "*

10.- *"Que, todo lo anterior, lleva a esta Jueza a concluir que las irregularidades*

detectadas en el proceso de suscripción del contrato de salud afectan a la totalidad de los documentos contractuales, resultando verosímil la versión esgrimida por la demandante, por cuanto ésta se ajusta con mayor rigor al mérito de los antecedentes probatorios agregados al proceso ".

5. Que por su parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que la reclamante ha permanecido afiliada a la Isapre, hasta junio de 2020, por lo que hasta esta última fecha, se mantuvieron los efectos del contrato de salud suscrito.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, a través del Oficio Ord. IF/N° 2980, de 2 de febrero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la agente de ventas, Sra. Carolinne Geaninna Jara Alegría:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante, Sra. V. ESPINA P. 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, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- No presentar a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la cotizante, Sra. V. ESPINA P., quien ha debido permanecer afiliada sin su anuencia, 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.

- No entregar información fidedigna a la Isapre, respecto de los antecedentes de la cotizante Sra. V. ESPINA P., manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias, infringiendo con ello lo dispuesto 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, la agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 2 de febrero de 2021, 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 de la agente de ventas involucrada en los hechos reclamados, a través del Ord. IF/N° 29.354, de 30 de septiembre de 2021 se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje caligráfico a las firmas confeccionadas a nombre de la cotizante, en los documentos de afiliación remitidos.

9. Que de acuerdo al referido requerimiento, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial documental, en el que concluye que las firmas realizadas a nombre de V. A. Espina P. en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud, Anexo Contrato de Salud Previsional y Comprobante para el Beneficiario) son una imitación de la autógrafa de esta persona, siendo por tanto falsas.

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

11. Que a su vez, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, el FONASA remitió Certificado de Cotizaciones Obligatorias de la Sra. V. Espina P., en el que consta que a la época de afiliación a la Isapre, esta tenía como empleadora a la empresa Gestión y Soluciones de Recursos Humanos S.A., Rut: 76.797.635-6, que se encargaba del pago de sus cotizaciones.

12. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 5, la reclamante se mantuvo afiliada a la Isapre a lo menos hasta el mes de junio 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 Isapre Nueva Nueva Masvida ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas continuó cometiendo la falta consistente en no presentar un contrato de salud debidamente consensuado con la cotizante, Sra. V. ESPINA P., por lo que el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter continuo, 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.

13. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, cabe advertir en primer término, que la agente de ventas no presentó descargos, ni tampoco formuló observaciones que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante la pericia caligráfica realizada, en cuanto a que las firmas realizadas a nombre de V. A. Espina P. en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud, Anexo Contrato de Salud Previsional y Comprobante para el Beneficiario) son una imitación de la autógrafa de esta persona, siendo por tanto falsas.

14. Que por su parte, el hecho acreditado mediante el certificado de cotizaciones obligatorias remitido por FONASA, en cuanto a que a la época de afiliación a la Isapre, la reclamante tenía la calidad de "Dependiente" y no de "Voluntaria" como se informa en la sección B del FUN de afiliación, da cuenta de la suscripción de un contrato de salud, respaldado en información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la calidad de dependiente de la persona indebidamente afiliada) y que, por consiguiente, permite presumir una afiliación efectuada sin su consentimiento.

15. 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.

16. Que, las infracciones reprochadas, 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 la suscripción de un contrato de salud, respaldado en información errónea, además de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de la persona afiliada.

17. 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.

18. 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 agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

19. 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 Sr. Carolinne Geaninna Jara Alegría, 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-91-2020), 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,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp is blue and contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

SANDRA ARMIÑO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

HPA

Distribución:

- Sr. Carolinne Geaninna Jara Alegría.
- Reclamante (a título informativo).
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-91-2020