

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11462

Santiago, **12-08-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 se encuentra 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, en virtud de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-88-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOSÉ LUIS ZAVALA PONCE, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-88-2023 (Ord. IF/N° 20198, de 19 de julio de 2024):

2.1.- F. G. ALTAMIRANO C. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliado a la Isapre Nueva Masvida S.A., sin su consentimiento. Indica, que siempre ha pertenecido a FONASA, pero que actualmente se encuentra bloqueado por estar afiliado a una Isapre. Agrega, que nunca ha firmado un contrato de afiliación con ninguna de dichas Instituciones, y que, desde hace 10 años, no cuenta con un trabajo estable.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio producto del mencionado reclamo, correspondiente al juicio Rol: 4001035-2021, se constata que en éste se encuentran incorporados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 27 de diciembre de 2019, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, el correspondiente contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. JOSE LUIS ZAVALA PONCE.

2.3.- Por su parte, y en respuesta al requerimiento efectuado por esta Superintendencia en orden realizar una pericia a los documentos de afiliación a la Isapre del reclamante, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, mediante presentación de fecha 15 de julio de 2024, acompaña Informe Pericial Documental en el que se concluye que las firmas trazadas a nombre de F. G. ALTAMIRANO C., en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida: Declaración de Salud, FUN, Anexo de Contrato de Salud Previsual y Autorización de correspondencia electrónica, son falsas.

2.4.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. F. G. ALTAMIRANO C., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

b) 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. F. G.

ALTAMIRANO C., 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.

3. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada por correo electrónico, el día 19 de julio de 2024; sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 29 de julio de 2024, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompaña Informe Pericial Dactiloscópico en el que se concluye que las impresiones dactilares presentes en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida: FUN (Original Isapre), Declaración de Salud, Anexo de Contrato de Salud Previsional y Autorización de correspondencia electrónica, no corresponden al cotizante F. G. ALTAMIRANO C.

5. Que, habiéndose puesto el mencionado informe pericial en conocimiento del agente de ventas, éste no efectuó observaciones al respecto.

6. Que, analizados nuevamente los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el/la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el señalado informe pericial documental, en cuanto a que las firmas trazadas a nombre de F. G. ALTAMIRANO C., en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida: Declaración de Salud, FUN, Anexo de Contrato de Salud Previsional y Autorización de correspondencia electrónica, son falsas, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en la letra b) del punto 2.4, relativa a *"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. F. G. ALTAMIRANO C."*.

7. Que, sobre el particular cabe señalar 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.

8. Que, en consecuencia, la falta acreditada constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa al agente de ventas Sr. JOSÉ LUIS ZAVALA PONCE, por lo que 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el presente procedimiento sancionatorio, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. JOSÉ LUIS ZAVALA PONCE, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-88-2023), 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, se encuentra habilitado 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

LLB/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. JOSÉ LUIS ZAVALA PONCE
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sr./Sra. F. G. ALTAMIRANO C. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-88-2023