

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 584**

Santiago, **14-10-2021**

**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; 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; Resolución Exenta SS/N° 701 de fecha 15 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, 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 la presentación N° 4012249 de fecha 26 de junio de 2020, el Sr. A. I. González S., reclamó en contra de la Isapre Nueva Masvida S.A., solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre en dicha institución, indicando que en ningún momento acudió a una sucursal de esa Isapre y que nunca habría firmado algún documento contractual de afiliación.

Agrega, que es estudiante universitario, que siempre ha sido carga de su padre en el FONASA y que nunca ha tenido contrato de trabajo ni ha prestado servicios laborales a ninguna empresa.

3. Que, atendido lo señalado por el reclamante, mediante Ordinario IF/N° 180 de fecha 5 de enero de 2021, se solicitó a la Isapre Nueva Masvida S.A., informar los hechos y antecedentes que tuvo a la vista al momento de dejar sin efecto el contrato de salud.

Asimismo, se le solicitó que acompañara copia de los documentos contractuales de afiliación y peritajes caligráfico y huella gráfico.

4. Que, cumpliendo con lo ordenado, mediante presentación N° 224 de fecha 7 de enero de 2021, la Isapre informó que resolvió dejar sin efecto el contrato de salud del reclamante, atendido lo alegado por éste, en cuanto a tener la calidad de estudiante, adicional al hecho de no presentar la empresa consignada como empleadora, movimientos desde el año 2016.

Por otra parte, acompaña en su presentación, copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140131492 de fecha 29 de abril de 2019, en el que consta que la Sra. Daniela Alejandra Marambio Segovia fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. A. I. González S., a la Isapre Nueva Masvida S.A.

5. Que, por otra parte, mediante presentación N° 485 de fecha 14 de enero de 2021, la Isapre, complementando lo anterior, acompañó los siguientes antecedentes:

- Informe pericial huella gráfico, elaborado por la perito calígrafo especialista en dactiloscopia, Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que concluye que las huellas dactilares contenidas en los documentos contractuales de afiliación, no pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo tanto, no se puede establecer la identidad de A. I. González S.

- Informe pericial caligráfico emitido por la perito calígrafo especialista en dactiloscopia, Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas atribuidas a A. I. González S., contenidas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes allegados al procedimiento sancionatorio, mediante el Oficio Ord. IF/N° 27289 de fecha 9 de septiembre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de A. I. González S., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I 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.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de A. I. González S., 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huellas dactilares falsas, respecto de la cotizante, 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 según consta en el expediente 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 13 de septiembre de 2021.

8. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritajes caligráfico y huellográfico, en cuanto a que las firmas y las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de afiliación, no corresponden a la persona cotizante, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditadas las conductas descritas en el considerando 4º precedente, en relación a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentación contractual con firmas y huellas dactilares falsas.

9. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas y huellas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas y huellas falsas.

En ese sentido, 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.

10. Que, por otra parte, cabe hacer presente, además, que el Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140131492 de fecha 29 de abril de 2019 consigna como empleadora del cotizante, a la empresa Tecnorevestimientos SPA, RUT N° 76.460.704-K, la que de acuerdo al Portal de Consulta de Situación Tributaria de Terceros dispuesto por el Servicio de Impuestos no registra movimientos tributarios desde el año 2014.

Lo anterior, permite, además, tener por acreditado el cargo de entrega de información errónea a la Isapre respecto a la situación laboral del cotizante, puesto que conforme a lo indicado por éste en su reclamo, a la fecha de suscripción del contrato de salud, no prestaba servicios para ninguna empresa, dada su calidad de estudiante universitario.

11. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en las letras a) y h) 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, en cuanto a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos contractuales con firmas y huellas dactilares falsas.

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. Daniela Alejandra Marambio Segovia, con la cancelación de su inscripción en

el Registro de Agentes de Ventas.

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

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Daniela Alejandra Marambio Segovia**, 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 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-362-2020**), 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,**



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Daniela Alejandra Marambio Segovia
- A.I. González S.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-362-2020