

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 736

Santiago, 13-12-2021

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 RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre 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 presentación de ingreso N° 8023 de fecha 24 de junio de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante este Organismo la existencia de incumplimientos gravísimos a las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución durante el mes de septiembre de 2020, documentos de afiliación asociados al contrato de salud del Sr. C. A. Parra H., con firmas falsificadas.

3. Que, la Isapre acompañó a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN Tipo 1 folio N° 6620344 de fecha 30 de septiembre de 2020, suscrito a nombre del Sr. C. A. Parra H., en el que consta que usted fue el agente de ventas responsable de su proceso de afiliación.

b) Carta de reclamo de la cotizante, en la que indica que, por motivos de privación de libertad, es imposible que se haya afiliado a la Isapre Nueva Masvida S.A. en esa fecha, solicitando su desafiliación inmediata.

c) Informe pericial caligráfico suscrito por la Sra. Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que se concluye que las firmas atribuidas al Sr C. A. Parra H., no pertenecen a su autoría.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20228 de fecha 8 de julio de 2021 se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la Sr. C. A. Parra H., 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 C. A. Parra H., 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 huella dactilar falsa, 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.

5. 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 8 de julio de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para esos efectos.

6. Que, no obstante lo anterior, con fecha 27 de julio de 2021, se ingresó por parte de la denunciada presentación N° 9233, en la que indica que con fecha 26 de julio se percató por casualidad que su código se encontraba suspendido, desconociendo el motivo de aquello, indicando en dicha presentación como correo electrónico la dirección [REDACTED]

7. Que, preliminarmente, se debe hacer presente que el oficio de formulación de cargos citado en el considerando 4° precedente fue notificado a la dirección de correo electrónico [REDACTED], que es la que la agente de ventas mantiene autorizada ante esta Superintendencia mediante autorización suscrita con fecha 9 de agosto de 2019.

Al respecto, se debe hacer presente, que el documento denominado "Autorización para recibir notificaciones por parte de la Superintendencia de Salud a través de correo electrónico" establece que la agente de ventas Carla Moltedo Morales declaró dicha dirección de correo electrónico a efectos de ser notificada de actos administrativos por parte de este Organismo, indicando aceptar que las notificaciones que se le hicieran llegar por esa vía, se entenderían notificadas el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación electrónica.

A continuación, dicho documento señala, que la agente de ventas se hará responsable de mantener su dirección de correo electrónico con capacidad suficiente y operativa para recibir dichas comunicaciones, estableciendo la obligación de la agente de ventas de mantener actualizada su casilla de correo electrónico y a comunicar cualquier cambio que se produzca en esta.

8. Que, atendido lo anterior, cabe concluir que la notificación del Oficio Ord. IF/N° 20228 de fecha 8 de julio de 2021, fue debidamente notificada al correo electrónico informado por la agente de ventas en su oportunidad, esto, al haberse informado la nueva dirección de correo electrónico con posterioridad a la notificación de dichos cargos.

Por otra parte, se procederá a notificar los actos administrativos que se emitan en lo sucesivo, en el presente procedimiento sancionatorio, al correo electrónico informado mediante presentación de fecha 27 de julio de 2021, a saber la dirección [REDACTED]

9. Que, en cuanto a lo indicado por la agente de ventas en su presentación, respecto a la suspensión de su código, se debe hacer presente, que según se consigna en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, la Sra. Carla Moltedo Morales, figura como agente de ventas "no vigente" desde el 6 de junio de 2021, por la causal de despido, información consignada en dicho Registro por la Isapre Nueva Masvida S.A.

Asimismo, se hace presente, que la agente de ventas no ha sido reingresada al sistema por ninguna otra Aseguradora, razón que explica que su código se encuentre suspendido a la fecha.

10. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se presentaron descargos por parte de la denunciada, ni tampoco se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje caligráfico aportado por la Isapre denunciante, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditadas las conductas descritas en el considerando 4° precedente, a excepción de la relativa a la 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.

En ese sentido, dicho informe concluye la falsedad de las firmas contenidas en los documentos cuestionados, sin que se hayan aportado antecedentes o medios probatorios que permitieran desacreditar dichas conclusiones.

11. 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 consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

12. Que, asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, no supone necesariamente que el hecho haya sido cometido de manera intencional, a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificada como incumplimiento gravísimo, 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, en cuanto a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos contractuales con firmas falsas.

14. 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. Carla Renata Moltedo Morales, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Carla Renata Moltedo Morales**, RUT [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

En lo sucesivo notifíquese al correo electrónico [REDACTED]

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-37-2021**), 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, 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)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Carla Renata Moltedo Morales [REDACTED].
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-37-2021