

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 413

Santiago, 13-06-2022

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; 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° 5603 de fecha 29 de abril de 2022, la Isapre Nueva Masvida S.A., denunció ante este Organismo a la agente de ventas Sra. Bernardita Betzabet González Álvarez, por incumplimientos gravísimos a sus obligaciones, esto, al haber sometido a su consideración, durante el mes de febrero de 2022, documentos de afiliación asociados al contrato de salud del Sr. J.P. Palma A., con firmas falsificadas.

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

a) Copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 140222223 de fecha 15 de febrero de 2022, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la cotizante a la Isapre Nueva Masvida S.A.

b) Informe pericial caligráfico elaborado por la perita Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que se concluye que las firmas atribuidas a J.P. Palma A. y que constan en la totalidad de los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría.

c) Copia de reclamo presentado por la cotizante ante la Isapre Nueva Masvida S.A., en el que señala no haber firmado un contrato de salud con esa institución, solicitando su anulación.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 16373 de fecha 23 de mayo de 2022 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 del Sr. J.P. Palma A., 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 del Sr. J.P. Palma A. 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 no pertenecientes a la persona 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 el día 23 de mayo de 2022 a la dirección de correo electrónico que mantiene autorizada ante esta Superintendencia, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

6. Que, mediante presentación N° 7230 de fecha 1 de junio de 2022, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que recibió el contrato del cotizante de un tercero, a quien no individualiza, y asume la responsabilidad por lo ocurrido.

Al respecto, indica que no quiso perjudicar al cotizante, y que jamás volverá a cometer este tipo de acciones gravísimas, por lo que solicita que no se le imposibilite poder trabajar en el rubro de asesorías previsionales, ya que es nueva en esa industria y que por eso cometió dicho error, del que se siente arrepentida y avergonzada.

7. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no acompañó medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje caligráfico aportado por la Isapre denunciante, efectuando además, un reconocimiento de las faltas reprochadas, esta Autoridad concluye que se encuentra acreditado el cargo formulado en su contra, relativo a someter a consideración de la Isapre un contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante J.P. Palma A.

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.

Cabe hacer presente, además, que, conforme a la normativa emitida por esta Superintendencia de Salud, la falta relativa a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas falsas, tiene el carácter de gravísima, razón por la cual no resulta posible considerar las circunstancias señaladas por la agente de ventas, como atenuantes de su responsabilidad.

8. 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.

Al respecto, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de la 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.

9. 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.

10. 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. Bernardita Betzabet González Álvarez, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Bernardita Betzabet González Álvarez RUT 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-38-2022)**, 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,

The image shows a handwritten signature in black ink on the left. To the right is a circular official seal. The seal has a double border. The outer border contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' at the top and 'S' at the bottom. The inner circle contains the text 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud'.

SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Bernardita Betzabet González Álvarez
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-38-2022