

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 620

Santiago, **12-09-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 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 de 23 de noviembre de 2021 de esta Superintendencia, y lo señalado 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 efectuada con fecha 5 de agosto de 2020, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia que la Sra. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, durante el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. D. Bravo B.

3. Que, en su denuncia, la Isapre acompaña entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del FUN de afiliación a la Isapre, suscrito con fecha 30 de septiembre de 2019, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, este contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE.

b) Copia de la carta reclamo en la que el Sr. D. Bravo B. solicita su desafiliación de la Isapre, refiriendo, en síntesis, y en lo pertinente, que nunca ha firmado un contrato con dicha Institución; que no tiene trabajo, y que tuvo que concurrir al hospital, donde se le está cobrando, sin tener para pagar.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial caligráfico y documental, Sra./Sr. MARÍA CECILIA CABRERA FUENTES, en el que se concluye en calidad de presunción que "las firmas puestas a nombre de D. Bravo B. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre "Nueva Masvida/ A NEXUS COMPANY", corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona".

4. Que, conforme a los hechos denunciados y antecedentes acompañados, a través del Oficio Ord. IF/N° 19.864, de 16 de noviembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. D. Bravo B., al no llevar los procesos 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 la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. D. Bravo

B., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. D. Bravo B., 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 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 Sra. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 16 de noviembre de 2020, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

6. Que por su parte, mediante Reclamo N° 11.966, de 24 de septiembre de 2020, el Sr. J. R. González R. informa que la ejecutiva MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE lo sacó de FONASA, y lo incorporó a la Isapre Nueva Masvida, sin su consentimiento. Agrega, que nunca firmó contrato con dicha Institución.

7. Que conforme a lo anterior, esta Superintendencia dio inicio a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado en la afiliación del reclamante y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

8. Que en dicho contexto, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del FUN de afiliación, suscrito con fecha 31 de marzo de 2020 en que se informa que la empleadora del afiliado corresponde a la empresa CONSTRUCTORA FORTALEZA S.A., y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE.

b) Certificado de cotizaciones emitido por FONASA, para el período marzo 2019-marzo 2020, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones de salud, por parte de la empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

9. Que en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, que dan cuenta de la suscripción de un contrato de salud, respaldada en información y/o documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de su supuesta empleadora de la persona afiliada) y que, por consiguiente, además, permiten presumir una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del cotizante, a través del Oficio Ord. IF/N° 9461, de 8 de abril de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. J. R. GONZÁLEZ R., al no llevarse 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.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de J. R. GONZÁLEZ R., 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, de esta Superintendencia.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de J. R. GONZÁLEZ R., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

10. 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 Sra. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 8 de abril de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

11. Que atendido el principio de economía procedimental, y no obstante haberse originado en diferentes reclamos o denuncias, y haberse formulado cargos por separado, través de la Resolución Exenta IF/N° 661, de 15 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia de Salud, y para efectos de que ambos procesos sean resueltos de manera conjunta, se dispuso la acumulación del expediente del procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ord. IF/N° IF/N° 9461, de 8 de abril de 2021 (A-297-2020), al expediente del procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° 19.864, de 16 de noviembre de 2020 (A-244-2020).

12. 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 por el cotizante Sr. J. R. González R., a través del Ord. IF/N° 21.127, de 22 de junio de 2022 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 del referido cotizante, en los documentos de afiliación remitidos.

13. 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 J. R. González R. en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN y Condiciones Particulares Beneficio Adicional Pleno Plus, Cobertura Adicional y Voluntaria al Plan Complementario de Salud) no proceden del puño gráfico de esta persona, siendo por tanto falsas.

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

15. Que, analizados los antecedentes del proceso, y tal como ya se indicó, la agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, así como tampoco solicitó rendir ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos en ambos procesos sancionatorios iniciados en su contra, los que por una parte permitían presumir que la agente de ventas sometió a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. D. BRAVO B; y por otra parte, la suscripción de un contrato de salud, respaldado en información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de su supuesta empleadora de la persona afiliada) lo que por consiguiente, permitía presumir una afiliación efectuada sin el consentimiento de J. R. GONZÁLEZ R.

16. Que por su parte, la agente de ventas tampoco formuló observaciones que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante la pericia caligráfica realizada por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, en cuanto a que las firmas realizadas a nombre de J. R. González R. en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN y Condiciones Particulares Beneficio Adicional Pleno Plus, Cobertura Adicional y Voluntaria al Plan Complementario de Salud) no proceden del puño gráfico de esta persona, siendo por tanto falsas.

En relación con lo anterior, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con firmas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

17. 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.

18. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en los respectivos procedimientos sancionatorios, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que dan cuenta de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de dichas personas.

19. Que en consecuencia, las faltas acreditadas, en particular aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sr. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE, 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.

3. 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-244-2020**), 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

- Sr. MARÍA CAROLINA RECABARREN JAQUE.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Sr. J. R. González R. (Reclamante)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-244-2020