

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7447**

Santiago, 23-05-2024

**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-220-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATALIE ANDREA ANTIVIL ARRIAGADA, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

**CASO A-220-2023 (Ord. IF/N° 11270, 18 de abril de 2024):**

2.1.- A. F. TORRES Z. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliado a isapre Nueva Masvida sin su consentimiento, ni haber firmado documento que avale su autorización para cambiar de Fonasa a Isapre, siendo suplantada su identidad.

2.2.- Adjunta a su reclamo, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de Residencia de junta vecinal, de fecha 1 de febrero de 2021.

2.3.- Por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que también dio lugar el reclamo de A. F. TORRES Z., correspondiente al juicio Rol: 4002803-2021, consta, entre otros antecedentes, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 30 de octubre de 2019, junto con los demás antecedentes contractuales, en el que consta que el/la Sr./Sra. Natalie Andrea Antivil Arriagada fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

2.4.- Que, atendido lo señalado por el reclamante, mediante Oficio Ordinario IF/N° 9458, de 02 de abril de 2024, se solicitó a isapre Nueva Masvida realizar peritaje huellográfico y caligráfico a los documentos contractuales de afiliación.

En este sentido, mediante presentación ingreso N° 4848, de 05 de abril de 2024, la isapre acompañó ambos informes, huellográfico y caligráfico, cuyas conclusiones indican, respectivamente, lo siguiente:

- "Las firmas atribuidas a A. F. Torres Z. y que constan en los documentos Formulario Único de Notificación N° 6495921 – 81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 597230, Declaración de salud N° 2581300, Anexo de contrato, Mandato de cobro de beneficios adicionales, Beneficio adicional de rescate de emergencia para personas con riesgo vital y descuentos preferentes en atenciones FORMA RMS, NO pertenecen a su autoría."

- "Conforme a los antecedentes ofrecidos y las operaciones realizadas, se obtiene que las Impresiones Dactilares Dubitadas Sección inferior de Formulario Único de Notificación N°

6495921-81, y Sección inferior de Declaración de salud N° 2581300 no pertenecen al mismo grupo fundamental que las Impresiones Dactilares Indubitadas, por lo tanto, no se puede establecer la identidad de A. F. Torres Z.”.

2.5.- 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):

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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 Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la persona cotizante, conforme a lo establecido 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.

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 abril 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, analizados 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 los señalados informes periciales, en cuanto a que tanto las firmas trazadas, como las huellas dactilares estampadas a nombre de A. F. TORRES Z., en los documentos de afiliación a la Isapre no le pertenecen a esta persona, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta de *“Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la persona cotizante, conforme a lo establecido 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 ”.*

5. Que, la conducta acreditada es una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsual para ambas partes.

6. Que, en consecuencia, la falta acreditada constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. NATALIE ANDREA ANTIVIL ARRIAGADA, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

7. 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. NATALIE ANDREA ANTIVIL ARRIAGADA, 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 y/o huellas dactilares 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-220-2023), 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](mailto: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/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. NATALIE ANDREA ANTIVIL ARRIAGADA
- Sra./Sr. A. F. TORRES Z.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-220-2023