

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11954**

**Santiago, 22-08-2024**

**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-102-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

**CASO A-102-2023 (Ord. IF/N° 15774, de 7 de junio de 2024):**

2.1.- H. W. ARAYA V. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliado a la Isapre Nueva Masvida S.A., sin su consentimiento. Indica, que cuando acudió al Servicio de Urgencia de un Hospital, se enteró que se encontraba afiliado a la señalada Isapre, agregando al respecto, que nunca ha firmado un contrato con dicha Institución y que solamente, mientras se encontraba en una faena, se acercaron dos ejecutivas que le ofrecieron un contrato de salud, a lo que no accedió. Añade, que ante la insistencia de a lo menos ser evaluado, le hizo entrega de sus datos a dichas personas.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral a que dio lugar el referido reclamo, Rol: 4064648-2021, se constata que en éste se encuentran incorporados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 22 de junio de 2020, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, el correspondiente contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES.

b) Informe pericial huellográfico del Laboratorio de Criminalística Regional Arica y Parinacota de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que por una parte se concluye que las impresiones dactilares estampadas en el Anexo de Contrato de Salud Previsual (Plan de Salud Complementario) y en el formulario "Condiciones Particulares Beneficio Dental UNOSALUD 70" no guardan ningún tipo de correspondencia con las impresiones dactilares del cotizante H. W. Araya V., y en el que por otra parte, se concluye que aquellas corresponden exactamente al dedo pulgar derecho de la agente de ventas Elda Patricia del Carmen Astudillo Monardes.

c) Informe pericial documental del Laboratorio de Criminalística Regional Arica y Parinacota de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que por una parte se concluye que las firmas trazadas a nombre de H. W. Araya V. en algunos de los documentos contractuales (Declaración de Salud, Anexo del Plan de Salud Complementario, Formulario Condiciones Particulares Beneficio Dental y Formulario de Autorización de Correspondencia Electrónica) son falsas, producto de un proceso imitativo de las firmas legítimas de dicha persona, y en el que por otra parte, se concluye que las anotaciones manuscritas en la Declaración de Salud, no proceden de la mano de H. W. Araya V.

2.3.- 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):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. H. W. ARAYA V., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de H. W. ARAYA V., 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 o 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.

c) Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. H. W. ARAYA V., 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 10 de junio de 2024.

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 19 de junio de 2024, la agente de ventas realiza sus descargos, señalando en primer término que se ha desempeñado como ejecutiva comercial por más de 35 años, habiendo trabajado 2 años para la Isapre Nueva Masvida. Al respecto, indica que, durante toda su trayectoria laboral, nunca ha tenido problemas con sus clientes o con sus jefaturas o ex empleadores.

En relación con los cargos formulados, señala que el año 2020 contactó al cliente al término de su jornada laboral, en las afueras de una Constructora donde trabajaba, pues en esa época y debido a la pandemia existente, se captaban posibles clientes en terreno mediante la modalidad denominada "venta en frío", esto es, sin contacto previo. Señala, que debido a las restricciones de movilidad y estado de excepción constitucional vigente se hacía mucho más difícil y engorrosa la venta y el contacto con los clientes, agregando al respecto, que la documentación se firmaba en la calle, solicitándole a los postulantes realizar la firma igual que en la cédula de identidad, lo que se dificultaba por la incomodidad de tener que firmar apoyado en un vehículo y con mucho viento por las tardes. Indica, que mantuvo una conversación con el reclamante, informándole los beneficios y características del sistema de salud ofrecido y ofertándole un plan de acuerdo a su edad, renta e inexistencia de cargas familiares. Sostiene, que en ese momento el cliente quedó en analizar el plan ofrecido y dar una respuesta al día siguiente. Señala, que al otro día nuevamente concurrió a la Constructora, instancia en la que el reclamante, tras aclarar algunas dudas, aceptó ser incorporado a la Isapre, por lo que, en ese mismo momento, y en la vía pública, se procedió a cursar la afiliación. Indica que, en esa oportunidad, le solicitó al reclamante su cédula de identidad, a la que le tomó una foto con su celular, agregando, que fue este quien le proporcionó su información personal (dirección particular, correo electrónico y AFP) y la documentación necesaria (liquidación de sueldo o contrato de trabajo y certificado de cotizaciones). Señala que, con posterioridad, y tras el llenado de los documentos tales como la Declaración de Salud y el FUN, el cliente procedió a firmar la restante documentación contractual, entregándole copia de los mismos. Reitera que todo el proceso de suscripción del contrato se realizó en la vía pública, que no tenía acceso a ningún lugar físico y que no se les permitía citar a los clientes a la oficina. Hace presente que a esa época, la Isapre aún no había implementado la afiliación por medios electrónicos, pese a que ya se encontraba vigente, agregando, que de todas maneras sus jefaturas les exigían ventas y salidas a terreno para captar clientes, permitiéndoles concurrir a las oficinas dos veces al mes, por un máximo de 30 minutos, para terminar el llenado de los documentos y el proceso en general. Añade, que, sumado a lo anterior, se debía enviar un correo electrónico a la Jefatura de Santiago para efectos de que se hiciera la validación de la identidad del afiliado mediante preguntas personales efectuadas vía telefónica, agregando, que el cotizante le habría informado que ya lo habían llamado.

Respecto del estampado de sus huellas dactilares en parte de la documentación contractual, señala que ello obedeció a un error involuntario y no a una acción dolosa de su parte, ya que estima que sería absurdo suponer que fue ella quien llenó dichos documentos con sus propias impresiones, dada la facilidad con que aquello sería descubierto. Sumado a lo anterior, indica que este tipo de errores ocurría con frecuencia, dado el contexto pandémico y las restricciones y dificultades para desarrollar su trabajo en ese período y que ya fueron referidas con anterioridad. En relación con este punto, recalca que fue el cotizante quien

firmó toda la documentación contractual, por lo que no debiera existir reproche alguno en su contra.

5. Que, en relación con lo expuesto, cabe señalar que las meras aseveraciones contenidas en los descargos de la agente de ventas, de ninguna manera permiten desvirtuar la fuerza probatoria de los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio y que comprueban la efectividad de los cargos formulados, en particular, aquel referido a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas falsas*".

Sobre el particular, cabe señalar 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

6. Que, por su parte, no resulta verosímil lo alegado por la agente de ventas en el sentido que se trataría de un error involuntario de su parte, el estampado de sus huellas dactilares en dos de los documentos periciados, toda vez que revisados los documentos contractuales del afiliado remitidos por la Isapre, en ninguno se exige o requiere la huella dactilar de la/del agente de ventas que interviene en la suscripción de estos documentos, por lo que mal podría la agente de ventas haberse confundido de documento o de campo o espacio dentro de algún documento, puesto que en ninguno, ni en ninguna parte de éstos debía estampar su huella.

7. Que, adicionalmente, y sólo para efectos informativos, se hace presente que la/el agente de ventas registra otro procedimiento administrativo en su contra (A-75-2021) en el que fue sancionada por haber ingresado a tramitación de la Isapre documentación contractual con huellas falsas, que no correspondían a la persona afiliada.

8. Que los hechos acreditados en este procedimiento sancionatorio A-102-2023 configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y 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 ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES, 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 y huellas 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-102-2023), 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/HPA**

**Distribución:**

- Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sr./Sra. H. W. ARAYA V. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-102-2023