

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12397**

**Santiago, 29-08-2024**

**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 previsional 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 a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio a los procedimientos sancionatorios A-21-2023 y A-24-2023, seguidos en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARICEL DEL CARMEN MUÑOZ MEDRANO, en los que se le formuló los cargos que se indican:

**2.1. CASO A-21-2023 (Ord. IF/N° 22276, de 9 de agosto de 2024):**

Reclamo N° 4048073, de 20 de julio de 2021.

2.1.1.- H. P. CORTEZ C. alega, en resumen, que fue afiliado a la Isapre Nueva Masvida, sin su consentimiento. Al respecto, indica que jamás firmó ni puso su huella digital para afiliarse a dicha Institución, agregando, que esta situación le ha afectado enormemente, toda vez que no ha podido acceder a ciertos beneficios, viéndose alterada su ficha de protección social.

2.1.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. la que informó lo que se indica, y remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) En primer término, la Isapre informa que los motivos o razones que tuvo para allanarse a las pretensiones del reclamante en el juicio arbitral al que se dio inicio producto del referido reclamo, Rol: 4048073-2021, en orden a anular la afiliación, dicen relación con que al momento de notificar el FUN al empleador informado, este la rechazó indicando que el Sr. Cortez se encontraba finiquitado desde el 29 de febrero de 2020, es decir, dos meses antes de la fecha de la venta. Adjunta constancia del rechazo.

b) FUN de suscripción de contrato de salud, celebrado entre H. P. CORTEZ C. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 24 de abril de 2020, en el que se informa como supuesto empleador de la persona afiliada a la empresa BOGGIONI & BOGGIONI LTDA., y en el que además consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, el correspondiente contrato de salud previsional, fue la/el Sra./Sr. MARICEL DEL CARMEN MUÑOZ MEDRANO.

c) Certificado de notificación de FUN al supuesto empleador de la persona afiliada, en el que se consigna que su estado es: "Rechazado (Finiquito 29/02/2020)".

d) Liquidación de sueldo acompañada por la agente de ventas, para acreditar el vínculo laboral y renta de la persona afiliada, correspondiente al mes de marzo de 2020.

2.1.3.- Por su parte, y también a efectos de contar con mayores antecedentes, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de peritajes respecto de los documentos contractuales suscritos a nombre del reclamante, uno de los cuales, correspondiente a un informe pericial huellográfico, fue acompañado con fecha 7 de agosto de 2024, y que concluye que las impresiones dactilares presentes en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida: FUN, Anexo de Contrato de Salud Previsional y Condiciones Particulares, Beneficio Adicional Pleno Libre Elección, no corresponden a H. P. CORTEZ C.

2.1.4.- 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 H. P. CORTEZ C., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de H. P. CORTEZ C., 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 huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. H. P. CORTEZ C., 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.

2.1.5.- 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 9 de agosto 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.

## **2.2. CASO A-24-2023 (Ord. IF/N° 15781, de 7 de junio de 2024):**

Reclamo N° 4055927, de 8 de septiembre de 2021.

2.2.1.- O. A. TORREZ R. alega, en resumen, que fue afiliado a la Isapre Nueva Masvida S.A., sin su consentimiento. Indica, que después de toda una vida en FONASA, se enteró que se encuentra afiliado a la mencionada Isapre, lo que le ha traído una serie de problemas tanto en relación con el desproporcionado descuento que se le hace con cargo a la renta que percibe, como con el acceso a atenciones de salud para él y su familia. Agrega, que nunca firmó ni puso su huella dactilar en ningún contrato de salud, ni fue contactado por ningún agente de ventas.

2.2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral a que dio lugar el mencionado reclamo, Rol: 4055927-2021, se constata que en éste se encuentran acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción de contrato de salud, celebrado entre O. A. TORREZ R. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 28 de abril de 2020, en el que se informa como empleadora de la persona afiliada a la empresa BOGGIONI & BOGGIONI LTDA., y en el que además consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre el correspondiente contrato de salud previsional, fue la/el Sra./Sr. MARICEL DEL CARMEN MUÑOZ MEDRANO.

b) Certificado de cotizaciones emitido por FONASA, para el período abril 2018-abril 2020, en el que consta el pago de cotizaciones al reclamante, por parte de la empresa Boggioni y Boggioni Ltda., sólo hasta el período de remuneraciones correspondiente a febrero de 2020.

2.2.3.- Por su parte, y también a efectos de contar con mayores antecedentes, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de peritajes, uno de los cuales, correspondiente a un informe pericial caligráfico, fue remitido con fecha 3 de junio de 2024, el cual concluye que las firmas trazadas a nombre de O. A. TORREZ R., en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida: Declaración de Salud, FUN, Anexo de Contrato de Salud Previsional y Comprobante para el Beneficiario, son una imitación de la autógrafa de esta persona, siendo por tanto falsas.

2.2.4.- 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 previsional de O. A. TORREZ R., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de O. A. TORREZ 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 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. O. A. TORREZ R., 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.

2.2.5.- 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; 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.

2.2.6.- Que, por su parte, mediante presentación de fecha 15 de julio de 2024, el LACRIM de la Policía de Investigaciones de Chile acompaña Informe Pericial Dactiloscópico en el que se concluye que las impresiones dactilares presentes en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida: FUN (Original Isapre y Copia Empleador), y Anexo de Contrato de Salud Previsional, no corresponden al cotizante O. A. TORREZ R.

2.2.7.- Que, habiéndose puesto el mencionado informe pericial en conocimiento de la agente de ventas, ésta no efectuó observaciones al respecto.

3. Que, a través de Resolución Exenta IF/N° 12.162, de 27 de agosto de 2024, se ordenó la acumulación del expediente del procedimiento sancionatorio A-24-2023 al expediente del procedimiento sancionatorio A-21-2023, para los efectos de analizar y resolver en forma conjunta los señalados procedimientos sancionatorios.

4. Que, analizados nuevamente 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 las firmas trazadas a nombre de H. P. CORTEZ C., y las firmas y huellas dactilares trazadas a nombre de O. A. TORREZ R., en documentos que forman parte de sus respectivos contratos de salud, son falsas, esta Autoridad estima que se encuentran comprobadas las conductas indicadas en la letra c) de los numerales 2.1.4 y 2.2.4, relativas a *"Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsa"*.

5. Que, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

6. Que, en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. MARICEL DEL CARMEN MUÑOZ MEDRANO, 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 presente procedimiento sancionatorio, 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. MARICEL DEL CARMEN MUÑOZ MEDRANO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre una modificación de un contrato de salud respaldada en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa e ingresar a tramitación de la Isapre, una modificación de un contrato de salud suscrita electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento del cotizante.

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-21-2023), 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/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. MARICEL DEL CARMEN MUÑOZ MEDRANO
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. H. P. CORTEZ C. (a título informativo)
- Sra./Sr. O. A. TORREZ R. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-21-2023

A-24-2023