

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1943**

Santiago, **27-02-2025**

**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-85-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAMILA ANDREA SEPULVEDA TRAMOLAO, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

**CASO A-85-2024 (Ord. IF/N° 18.238, de 2 de julio de 2024):**

2.1.- F. E. SILVA C. presenta reclamo N° 4004963, de fecha 22 de enero de 2024, ante esta Superintendencia en contra de Isapre Nueva Masvida S.A., alegando, en lo pertinente, que se le hizo firmar un papel sin saber que era para una Isapre. Refiere que le dieron \$15.000 pesos, señalándole que correspondía a un seguro de vida, pero no le indicaron que era para una isapre. Señala que se encuentra en situación de calle y no puede atenderse en urgencias, ya que se le cobra mucho dinero.

2.2.- Dicha presentación originó dos procedimientos distintos: por una parte, un juicio arbitral, destinado a resolver la controversia suscitada entre la persona reclamante con la Isapre, y, por otro lado, un procedimiento sancionatorio, Rol A-29-2024, destinado a establecer la eventual responsabilidad del agente de ventas involucrado en los hechos descritos, y la aplicación de las sanciones en caso de que ello corresponda.

2.3.- Respecto del procedimiento sancionatorio señalado en el párrafo anterior, luego de realizadas una serie de diligencias, se determinó el cierre de la investigación y archivo del proceso por falta de antecedentes, ello, según Oficio Ordinario IF/N° 9581, de 03 de abril de 2024.

2.4.- Sin embargo, tras el mencionado cierre de la investigación y archivo del proceso, y producto de una diligencia decretada durante la tramitación de este, esta Superintendencia recibió, con fecha 24 de abril de 2024, un informe pericial documental elaborado por el Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, con el que se dio inicio al procedimiento sancionatorio que se resuelve a través del presente acto administrativo, correspondiente al Rol A-85-2024, y a cuyo expediente le fueron incorporados los siguientes antecedentes extraídos del proceso Rol A-29-2024:

- Copia del Reclamo referido en el numeral 2.1.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 30 de septiembre de 2019, en el que consta que la/el Sra./Sr. CAMILA ANDREA SEPULVEDA TRAMOLAO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante.
- Copia de Declaración de Salud de fecha 28 de septiembre de 2019.

- Copia de Comprobante para el Beneficiario, N° 661070, de fecha 28 de septiembre de 2019.

- Informe Pericial Documental acompañado por el LACRIM de la PDI, con fecha 24 de abril de 2024, en el que se concluye que las firmas trazadas a nombre de F. E. SILVA C. en los documentos FUN, Declaración de Salud y Comprobante para el Beneficiario son falsas, producto de un proceso imitativo de la firma propia de esta persona".

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 de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. F. E. SILVA C., 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.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. F. E. SILVA C., 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 2 de julio de 2024.

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 10 de julio de 2024, la agente de ventas realiza sus descargos, señalando, en lo pertinente, lo siguiente:

Solicita su absolución del cargo formulado, por estimar que la acusación no tiene los fundamentos necesarios para asumir la responsabilidad en los hechos imputados, en atención a los argumentos de hecho y derecho que expone.

Refiere que en su "primer y único" reclamo el cotizante indica *"Me isieron firmar un papel..."*. En este sentido, indica que el reclamante no desconoce la firma de la documentación, tan solo que su petitorio era sencillo: salir de la Isapre. Por otra parte, señala que se le entregó un incentivo de 15 mil pesos, pudiendo este dinero haber sido entregado por otra institución, ya que el confunde el plan de Isapre, con un seguro de Vida.

Refiere que en términos legales existen tres mecanismos para terminar el contrato, antes del año: con finiquito, al año en cualquier momento, o que la Isapre ponga fin al contrato por no pago de cotización. En este sentido, indica que el cotizante cuenta con dos de tres opciones ya que ha transcurrido más de un año, y como menciona estar en situación de calle, se entiende que está sin trabajo, pero estando a julio de 2024 sigue afiliado a Isapre.

Señala que, al primer mes de pago, la empresa no pagó por lo que trató de comunicarse con el afiliado, sin obtener respuesta, y al contactarse con la empresa se le indicó que estaba desvinculado. Refiere que *"Incluso según recuerdo el señor Silva, el día 28 de septiembre, según la respuesta entregada por la empresa, él se encontraba ya sin trabajo. Existiendo falsedad en sus antecedentes."*

Menciona que desconoce el valor que se señala y niega que ese dinero haya salido de su propiedad. Indica tener más de 4 años en el rubro, con más de 300 clientes en todo ese tiempo, y es primera vez que se ve involucrada en una situación como esta.

Respecto a que el cliente desconocía que estaba firmando un seguro de Salud, entendiéndose como un plan de Isapre, señala que fue citado en horario entre 18 y 19.30 en metro Universidad Católica, presentándose personalmente, donde se le explicó en detalle su plan de salud y los montos considerados, refiere que firmó con su puño y letra, y huella dactilar. Refiere que el reclamante sabe leer y escribir *"por lo que no puede interponer y menos acusar que desconocía lo que firmaba, ya que él nunca ha objetado la firma de la documentación, si no que lo que firmó, pero leyendo un par de líneas de todos los documentos que firmó, siempre se habla y se entiende que es un plan de salud de ISAPRE Nueva Masvida. Y bajo estos términos, no puede desconocer lo que firmaba, incluso si mi trabajo hubiera sido de baja calidad y no explicándole nada, cada hoja que firma dice: ISAPRE Nueva Masvida ."*

Indica que el cliente anotó como correo ...12@gmail.com con su puño y letra en la

Declaración de Salud y con el que ingresa al sistema de la Isapre.

Respecto del informe pericial refiere que se comparan con 4 muestras, no dando indicios que los cotejos fueran falsos, o que no correspondan al cotizante, y refiere la conclusión del informe. En este sentido, indica que las huellas no fueron cuestionadas, solo la firma, indicando que *"afiliado firmó los documentos en la estación de metro Universidad Católica, no contando con un escritorio, o una superficie idónea para colocar de buena forma la rúbrica, ya que soy ejecutiva en terreno, dando la posibilidad de que la firma no allá quedado perfecta, para los efectos de este peritaje."*

Señala que como asesora de salud debe velar porque las firmas sean lo más coincidente con el Carnet de identidad, pero sin ser experta en método grafoscopio, consideró en su momento que las firmas coincidían. Refiere lo pequeño que es el espacio de firma, y reitera que la huella y llenos son del cotizante.

Refiere que *"Quiero ser enfática en señalar que existen 3 posibilidades de cometer un fraude en la suscripción del contrato. La letra, la huella dactilar y su firma. Y solo resultó ser falsa esta última. Pudiendo para esto ser culpable el entorno donde se generó la firma. Ya sea porque los documentos se firmaron sin un apoyo correcto, o bien por el apuro del señor Silva de querer firmar la documentación, o también por el espacio que existe en los documentos el debió ajustar su firma."* (SIC).

Señala que la Isapre debió haber puesto término por no pago en los años transcurridos o cuando se presentó el reclamo, lo que a la fecha no ha ocurrido, lo que ensucia su trabajo, profesionalismo y permanencia como agente de ventas.

Solicita sean considerados los puntos que indica y refiere que transcurridos casi 5 años reclama sobre ella, y finalmente, indica que *"La ISAPRE, no realizó reparos a la firma, entendiéndolo que para la fecha solo tenía 4 meses de experiencia, y si la persona que revisa la documentación que dentro de sus labores es revisar este punto, no generó ningún alcance o reparo, entendí que la venta estaba cerrada y terminada, caso contrario, debería haber solicitado nuevamente al cliente las firmas correspondientes."* (SIC).

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 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, cabe aclarar a la agente de ventas, que este Organismo, con ocasión del reclamo del cotizante, procedió, en el ejercicio de las potestades que le entrega la ley, a fiscalizar la suscripción de la documentación contractual cuestionada, constatando la existencia de hechos constitutivos de infracción. En ese sentido, independiente del tenor del reclamo, la pericia realizada por el Laboratorio de Criminalística Central de la PDI arroja la existencia de irregularidades en la suscripción del contrato de salud, lo que procede que sea sancionado conforme a lo establecido en la ley y en la normativa vigente en la materia.

Al respecto, cabe recordar, que el artículo 110 del DFL N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, establece que corresponde a esta Superintendencia fiscalizar a las personas agentes de ventas en el ejercicio de sus funciones y aplicarles las sanciones que establece la ley, razón por la cual, este organismo no está habilitado para abstraerse del ejercicio de su función fiscalizadora y de sus potestades sancionatorias, ante la presencia de un incumplimiento manifiesto como es el que se verificó en este caso. En ese sentido, cabe aclarar, que el procedimiento administrativo sancionatorio no tiene como fin resolver una controversia entre partes, por lo que su alcance no queda fijado por las alegaciones de la denunciante y del sujeto fiscalizado, si no que se encuentra determinado por el ámbito de competencia del órgano fiscalizador, por sus potestades y por la función pública que ejerce.

7. Que los hechos acreditados en este procedimiento sancionatorio A-85-2024 configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

8. 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 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, 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.

9. 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. CAMILA ANDREA SEPULVEDA TRAMOLAO, 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.

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-85-2024), 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**

**HPA/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. CAMILA ANDREA SEPULVEDA TRAMOLAO
  - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
  - Sr./Sra. F. E. SILVA C. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-85-2024