

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 174**

Santiago, 20-04-2021

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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 está 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-9-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARCELA BRAVO MONCADA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-9-2021 (Ord. IF/N° 6548, de 12 de marzo de 2021):**

Presentación Ingreso N° 1177, de 25 de enero de 2021.

Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos de afiliación asociados al plan de salud de la/del Sra./Sr. [REDACTED], con firmas que no son de la autoría de esta persona.

La Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas consignadas a nombre de [REDACTED] en los documentos de afiliación revisados, no pertenecen a su autoría.
- FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a [REDACTED], de 28 DE ABRIL DE 2020, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. MARCELA BRAVO MONCADA.
- Reclamo manuscrito presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. [REDACTED], con fecha 5 de enero de 2021, en el que indica que siempre ha estado afiliada/o al FONASA, y que desde hace dos años que está sin pago de cotizaciones, puesto que se encuentra cuidando a una persona adulta mayor de su familia. Alega suplantación de identidad y uso malicioso de sus datos.

Además, revisado el sistema de reclamos de esta Superintendencia, se constata que con fecha 5 de enero de 2021 la/el cotizante Sra./Sr. [REDACTED], interpuso reclamo ante este Organismo de Control, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., alegando haber sido afiliado a ésta sin su consentimiento.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estima procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. [REDACTED], al no llevar el proceso según lo

indicado en los Títulos I y II 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, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. [REDACTED], 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.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio, y 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 vía correo electrónico, el 12 de marzo de 2021; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, como se indicó anteriormente, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, y que acreditan, principalmente, el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, con firmas falsas.

5. Que, la referida situación, debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio, configura un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, previsto 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, y, que, además, evidencia una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de la persona afectada.

6. Que, además, se trata de 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 ha implicado el contrato de salud previsional para ambas partes.

7. 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, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, el "*someter a consideración de la isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por la que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

8. 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. MARCELA BRAVO MONCADA, RUN N° 9.318.914-0, 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.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-9-2021), 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, 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. MARCELA BRAVO MONCADA.
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
  - Oficina de Partes.
- A-9-2021