

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 816**

Santiago, **01-12-2022**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia está facultada para sancionar a las personas agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que mediante Reclamo Ingreso N° 4065175, de fecha 22 de octubre de 2021, la Sra. T. JARA V. informa, en lo pertinente, hace 3 años estuvo sin trabajo, y se atendió en un centro ambulatorio, donde le indicaron que se encontraba afiliada a Isapre Nueva Masvida. Para realizar su trámite médico realizó un copago según lo indicado en sistema y olvidó el tema. Señala que cuando ingresó a un nuevo trabajo por 15 días tuvo, como requisito, obtener un certificado de afiliación, y con posterioridad se desafilió de la isapre. Señala haber "indicado" (SIC) a cobranza que desconoce el cobro pues no se afilió a dicha isapre y tiene una deuda alta y que se incrementa día a día por cobros de interés, aun cuando se desafilió hace más de un año.

3. Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud del reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado en el proceso de afiliación, y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que, en dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del Juicio Arbitral, donde se observan, entre otras, lo siguiente:

- A fojas 13 y siguientes, consta Formulario Único de Notificación N° 140142836, de 24 de junio de 2019 en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. los documentos de afiliación de la persona reclamante, fue la/el Sra./Sr. Cecilia Pacheco Álvarez.

- A fojas 114 y siguientes rola Informe pericial dactiloscópico y/o huellográfico emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional Concepción, cuya conclusión indica que *"La impresión digital estampada en la Carta de Desafiliación, folio 83, rotulada como H-2 corresponde a la figura dactilar del dedo Pulgar Derecho de la cotizante (...) y las impresiones digitales estampadas en Formulario Único de Notificación, Copia Empleador (...); documento de Condiciones particulares beneficio adicional seguro de medicamentos ambulatorios PHARMA 1 (...); documento de Condiciones particulares beneficio adicional de rescate de emergencia para personas con riesgo vital y descuentos preferentes en atenciones domiciliarias FORMA RMS y Mandato de cobro de beneficios adicionales, rotuladas como H-4, H-6, H-7 y H-8 respectivamente, corresponden al dactilograma del dedo Anular Derecho de la Agente de Ventas Sra. Cecilia Alejandra PACHECO ÁLVAREZ "*.

- A fojas 128 y siguientes, consta sentencia arbitral que, que acogió el reclamo, ordenando dejar sin efecto el contrato, y en cuyos considerandos 9 y 10 se indica:

*"9. Que, los antecedentes expuestos, en especial, las conclusiones resultantes del Informe Pericial Dactiloscópico y/o Huellográfico de LACRIM Regional Concepción, dan clara evidencia de una infracción gravísima a la reglamentación del proceso de afiliación, y al deber de los agentes de ventas en representación de la Isapre, dejando acreditados los*

dichos de la demandante en orden a que fue afiliada a Isapre Nueva Masvida S.A. de manera irregular.

10. Que, siendo las Instituciones de Salud Previsional responsables legal y contractualmente ante los afiliados y la Superintendencia de Salud por todos los actos, errores, omisiones o infracciones que cometan sus agentes de ventas en el ejercicio de sus funciones, y atendida la situación antes descrita, la Isapre Nueva Masvida S.A. deberá dejar sin efecto el proceso de afiliación de la demandante, con efecto retroactivo. En consecuencia, deberá anular las eventuales deudas de cotizaciones registradas a su nombre y remitir, de corresponder, el 7% de la cotización imponible al Fondo Nacional de Salud, debiendo restituir a la actora las sumas que excedan del 7%, debidamente reajustadas, de acuerdo con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquél en que recibió la respectiva cotización y el mes que antecede a aquél en que se ponga a disposición del demandante, más los intereses corrientes devengados durante el mismo período. "

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 43000 de fecha 08 de noviembre de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. JARA V., 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 y/o huella dactilar falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. JARA V., conforme a lo establecido en la letra 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.

6. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 08 de noviembre de 2022, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

7. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huella dactilar, en cuanto a que las huellas dactilares contenidas en los documentos de afiliación a la Isapre suscritos a nombre de la cotizante, no pertenecen a esa persona, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas es haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con huellas dactilares que no pertenecían a la persona afiliada, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a las personas agente de ventas.

8. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en los siguientes términos: "*otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre*", que en este caso correspondió a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentación contractual con huellas dactilares falsas respecto de la Sra. T. JARA V.

9. Que, en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas denunciada por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Cecilia Pacheco Álvarez** RUT N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia de Salud.

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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio **(A-93-2022)**, 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,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**Distribución:**

- Sra. Cecilia Pacheco Álvarez.
- Sra. T. JARA V. (a título informativo)
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-93-2022