

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 34**

Santiago, 28-01-2021

**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; en el apartado 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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; y en la Resolución N° 7, 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 los 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 arbitral de fecha 03 de febrero de 2020, el afiliado Sr. [REDACTED] dedujo ante esta Superintendencia, en el que señala que su incorporación a la Isapre Nueva Masvida fue de manera irregular, indica que en el mes de octubre de 2019 le ofrecieron incorporarlo a la Isapre Nueva Masvida, indicándole que lo pensaría, pero el ejecutivo solicitó la huella para ver sus cotizaciones y determinar cuánto pagaría con ellos. Posteriormente, en el mes de diciembre se llevó una sorpresa cuando su empleador le informó que lo notificaron de la isapre. Agrega que solicita la anulación del supuesto contrato.

3. Que, se ha tenido a la vista el juicio arbitral Rol N° 1021010-2020, caratulado [REDACTED] con Isapre Nueva Masvida S.A., donde constan, entre otros, los siguientes antecedentes:

- FUN Folio N° 5933300, de fecha 30 de septiembre de 2019, suscrito por la Sra. Lorena Alarcón Caro en representación de Isapre Nueva Masvida S.A.

- En Juicio Arbitral se resolvió acoger la demanda interpuesta en contra de la Isapre Nueva Masvida S.A., por lo que ésta deberá dejar sin efecto el Contrato de Salud del demandante, procediendo a remitir las cotizaciones de salud que le hayan sido enteradas al FONASA, debiendo restituirle el monto que exceda al 7% de su renta imponible desde su incorporación a la fecha en que se ponga término al Contrato de Salud.

4. Que, mediante Oficio Ord IF/N° 6774, de fecha 22 de junio de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos, en contra de la Sra. Lorena Alarcón Caro:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. [REDACTED], al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. [REDACTED], 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.

5. Que según consta en el correspondiente 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 Sra. Lorena Alarcón Caro fue notificada mediante correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 22 de junio de 2020, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones reprochadas, dentro del plazo previsto en la normativa.

6. Que, por su parte, se procedió a revisar los avances en la tramitación del Juicio arbitral al que se dio inicio producto del reclamo presentado por el Sr. [REDACTED], Rol: 1021010-2020, caratulado "[REDACTED] con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A.", donde se observan las siguientes actuaciones:

- A Fojas 27 y siguiente, rola Sentencia Arbitral de fecha 27 de julio de 2020, en que el Sentenciador Arbitral indica: "Acoger la demanda interpuesta en contra de la Isapre Nueva Masvida S.A., por lo que ésta deberá dejar sin efecto el Contrato de Salud del demandante, procediendo a remitir las cotizaciones de salud que le hayan sido enteradas al FONASA, debiendo restituirle el monto que exceda al 7% de su renta imponible desde su incorporación a la fecha en que se ponga término al Contrato de Salud."

7. Que, con el mérito de los antecedentes rolantes, y considerando además aquellos que constan en el expediente del mencionado juicio arbitral, esta Autoridad concluye que la situación descrita, denota falta de diligencia empleada por parte de la agente de ventas Sra. Nicole Ibieta Munizaga en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud con Isapre BANMÉDICA S.A. del Sr. [REDACTED], esto teniendo en cuenta además la inactividad de la Agente de Ventas, que no presentó descargos, lo que nos lleva a concluir que el proceso de suscripción de contrato no se desarrolló en base a la normativa vigente.

8. Que, sobre el particular, cabe tener presente 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.

9. Que, sin perjuicio del mérito de los antecedentes que constan en el presente proceso sancionatorio, en el caso particular se refleja una falta de celo en el ejercicio de sus obligaciones, por lo cual esta Autoridad estima que incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Censura.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CENSURAR** a la agente de ventas **Sra. Lorena Alarcón Caro**, RUN: [REDACTED] por los hechos infraccionales expuestos en el cuerpo de la presente Resolución.

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.

Los recursos deberán 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 Rol de la causa, 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/GTC**

**Distribución:**

- Sra. Lorena Alarcón Caro
- Sra. [REDACTED]
- Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-49-2020