

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 183**

Santiago, **24-03-2022**

**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 Exenta RA/N° 882/181 de 23 de noviembre de 2021 de esta Superintendencia; y 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 Superintendencia se encuentra 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante reclamo ingreso N° 800631, de 17 de julio de 2019, el/la Sr./Sra. G. CHACÓN M. informa que una ejecutiva de Isapre Nueva Masvida, concurrió a su lugar de trabajo para ofrecerle un plan de salud, frente a lo cual, le habría comentado que estaba en FONASA. Ante ello, indica que la ejecutiva le habría señalado que sólo se trataba de un beneficio gratuito, por lo que accedió a firmar, sin que, en todo caso, le hubiese entregado copia de su cédula de identidad. Agrega, que nunca completó la declaración de salud, ni nada que lo vinculara a la Isapre. Indica, que en la liquidación de sueldo le aparece un descuento que supera los \$70.000 por concepto de cotizaciones de salud en favor de la Isapre Nueva Masvida. Señala, que se siente estafada/o, pues de forma intencional, la ejecutiva lo/la habría afiliado a la Isapre.

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, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. acompañó FUN de afiliación de la persona reclamante, de fecha 30 de abril de 2019, y restante documentación contractual, en la que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. ORIANA EDELMIRA ROCHA BOBADILLA.

5. Que por su parte, y también en respuesta a requerimiento realizado por esta Entidad fiscalizadora, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. informa que la afiliación del reclamante quedó irregular porque no se ingresó cédula de identidad de la persona cotizante.

6. Que asimismo, y también a requerimiento de este Organismo de Control, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico, en cuyo punto II, párrafo 2 indica:

*"Visualizadas las impresiones dactilares del cotizante, individualizado como Sr./Sra. G. CHACÓN M., disponibles en el Terminal Computacional Biométrico del Servicio de Registro Civil e Identificación, y cotejadas con la impresión dactilar útil, signada como ID3, presente en el documento materia de pericia (Anexo de Contrato de Salud Previsual), se estableció que no corresponde a esta persona".*

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 33.930, de 10 de noviembre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. ORIANA EDELMIRA ROCHA BOBADILLA:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, 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, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

8. Que 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, por correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2021; sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

9. Que, analizados nuevamente los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huellográfico, en cuanto a que *"Visualizadas las impresiones dactilares del cotizante, individualizado como Sr./Sra. G. CHACÓN M., disponibles en el Terminal Computacional Biométrico del Servicio de Registro Civil e Identificación, y cotejadas con la impresión dactilar útil, signada como ID3, presente en el documento materia de pericia (Anexo de Contrato de Salud Previsional), se estableció que no corresponde a esta persona"*, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 7 de la presente resolución, relativa a *"Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada"*.

10. Que por su parte, lo informado por la Isapre en cuanto a que *"la afiliación quedó irregular porque no se ingresó cédula de identidad de la persona cotizante"*, en relación con lo indicado por el reclamante, en cuanto *"a que durante el proceso de afiliación no hizo entrega de su cédula de identidad"* permiten tener por acreditada la falta de diligencia empleada por la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud del cotizante.

Sobre el particular, cabe recordar que de conformidad con el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a los futuros afiliados y afiliadas, entre otros antecedentes, "para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante, una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales". Por consiguiente, el o la agente de venta que actúa en representación de la Isapre durante la etapa de suscripción de la documentación contractual, tiene la obligación de verificar la identidad de la persona que la está firmando en su presencia.

11. Que, en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Oriana Edelmira Rocha Bobadilla, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, *"otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre"*, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. CANCELESE a la agente de ventas Sra. ORIANA EDELMIRA ROCHA BOBADILLA, RUN: [REDACTED], 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 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-326-2020), 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.

No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

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



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**

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

**LLB/HPA**

**Distribución:**

- Sra. ORIANA EDELMIRA ROCHA BOBADILLA.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Oficina de Partes.

A-326-2020