

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 834**

**Santiago, 15-12-2022**

**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° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021; 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 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 la presentación Ingreso N° 4041400 de fecha 14 de abril de 2022, el Sr. J. C. Riquelme A., reclamó en contra de la Isapre Nueva Masvida S.A., indicando que durante el año 2021 tuvo contacto con una ejecutiva de esa institución, pero que nunca aceptó contratar, indicando que sus firmas habrían sido falsificadas y solicitando en definitiva que el contrato registrado a su nombre fuera dejado sin efecto.

3. Que, por lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 19549 de fecha 10 de junio de 2022, se solicitó a la Isapre Nueva Masvida S.A., que acompañara copia de la documentación contractual suscrita a nombre del cotizante.

Al respecto, la Isapre dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación N° 7769 de fecha 13 de junio de 2022, acompañó la documentación contractual requerida, en especial, el Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 140210300 de fecha 24 de mayo de 2021, suscrito a nombre del reclamante, en el que consta que la Sra. María Paz Soto Baeza fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

4. Que, por su parte, se estimó procedente mediante oficio Ord. IF/N° 35632 de fecha 21 de septiembre de 2022, solicitar a la Isapre Nueva Masvida S.A., que acompañara la documentación contractual suscrita a nombre del cotizante, en original.

Por su parte, la Isapre Nueva Masvida S.A., dio cumplimiento a lo ordenado, acompañado la documentación requerida, mediante presentación N° 13116 de fecha 26 de septiembre de 2022.

5. Que, mediante Ordinario IF/N° 37647 de fecha 30 de septiembre de 2022, se remitió la referida documentación contractual original al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, para la realización de una pericia huella gráfica.

6. Que, dicha entidad, mediante presentación N° 16699 de fecha 24 de noviembre de 2022, acompañó el informe pericial solicitado, con las siguientes conclusiones:

“Las impresiones dactilares rotuladas como ID1 e ID5 (Formulario Único de Notificación y Plan de Salud Pleno Plen 61) corresponden a la impresión del dedo Anular Derecho de María Paz Soto Baeza (Agente de Ventas)”.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 47080 de fecha 29 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 suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. J. C. Riquelme A., 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.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto del cotizante Sr. J. C. Riquelme A., 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.

8. 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 29 de noviembre de 2022.

9. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, cabe concluir, que los medios de prueba allegados al mismo, en específico el informe pericial huellográfico elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, permiten acreditar la existencia de las faltas en razón de las cuales se estimó procedente formular cargos a la agente de ventas, en especial, el relativo a someter a consideración de la Isapre un contrato de salud con huellas dactilares falsas.

Al respecto, el referido informe pericial huellográfico, no solo concluye que las huellas dactilares estampadas en los documentos de afiliación no pertenecen al reclamante, sino que las mismas fueron estampadas por la propia agente de ventas.

10. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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 cuanto a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con huellas dactilares falsas.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. María Paz Soto Baeza con 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. **CANCÉLESE** a la Sra. **María Paz Soto Baeza RUT N° [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-50-2022**), 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)**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. María Paz Soto Baeza
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-50-2022