

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3678

Santiago, **11-04-2025**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra I), 177 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 Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-235-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. DANIELA ROSA MOYA GUTIÉRREZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-235-2024 (Ord. IF/N°12.334, de 21 de marzo de 2025):

2.1.- Con fecha 26 de diciembre de 2023, H. ARGANDOÑA B., interpuso reclamo en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., en relación con la omisión de preexistencias en su Declaración de Salud.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo:

Copia de carta de 20 de noviembre de 2023 por medio de la cual la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. le informó a la persona afiliada, la negativa de cobertura respecto de una atención hospitalaria efectuada el 1 de septiembre de 2023, relacionada con astigmatismo, por corresponder ésta a una patología preexistente y no declarada en su incorporación a la Isapre. Además, se le informó la exclusión de cobertura para todo gasto relacionado con dicha preexistencia por 5 años.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, Isapre NUEVA MASVIDA S.A. aportó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de comprobante de desafiliación a la Isapre BANMÉDICA S.A., de 23 de marzo de 2022.

b) Copia de FUN de suscripción en papel de contrato de salud entre H. ARGANDOÑA B. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 23 de marzo de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. D. R. MOYA G.

c) Copia de Declaración de Salud en papel de 23 de marzo de 2022, en que consta que no se declaró ninguna enfermedad, patología o condición de salud preexistente, respecto de la persona afiliada y su carga legal.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. encargó y aportó los siguientes informes periciales:

a) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito Marcela Meza Narvarte, en el que concluye que las firmas consignadas, entre otros documentos contractuales examinados, en el FUN de suscripción y Declaración de Salud de H. ARGANDOÑA B., no se pueden atribuir a esta persona.

b) Informe dactiloscópico emitido por la/el perito Marcela Meza Narvarte, en el que concluye que las impresiones dactilares presentes, entre otros documentos contractuales, en el FUN de suscripción de H. ARGANDOÑA B., no pertenecen a esta persona.

En cuanto a las dos impresiones dactilar estampadas en la Declaración de Salud de H. ARGANDOÑA B. (IDD2 e IDD3), el informe señala que no presentan las condiciones necesarias de nitidez y claridad para su análisis.

2.5.- Por último, revisado el juicio arbitral en contra de la Isapre a que dio origen la reclamación de la/del Sra./Sr. H. ARGANDOÑA B., constan, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Con fecha 21 de marzo de 2024 la persona afiliada hizo presente por escrito, que la/el agente de ventas nunca concurrió a su domicilio, que la persona afiliada no llenó ni firmó ningún formulario, que no puso su huella digital, que todo se conversó por vía telefónica y que la/el agente de ventas le enviaba a su correo electrónico los formularios, y que la persona afiliada *“sólo colocaba el Rut para que fueran apareciendo los tickets y jamás me consultó si tenía alguna preexistencia, si usaba lentes, nada ”*.

b) Sentencia de 2 de septiembre de 2024, en la cual el tribunal arbitral acogió la demanda de la persona afiliada, en atención a que la Isapre no acompañó la documentación contractual ni la identidad de la/del agente de ventas que afilió a la persona reclamante, pese a habersele reiterado esta solicitud.

2.6.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. H. ARGANDOÑA B., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) 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. H. ARGANDOÑA B., 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.

c) Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con huellas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. H. ARGANDOÑA B., 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.

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 21 de marzo de 2025; 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, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°12.334, de 21 de marzo de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona cotizante.

6. 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 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 de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

7. 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. DANIELA ROSA MOYA GUTIÉRREZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante y por someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas falsas.

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 Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-235-2024), 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, 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. D. R. MOYA G.
 - Sra./Sr. H. ARGANDOÑA B. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-235-2024