

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7385

Santiago, **22-07-2025**

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° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-353-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NELSON JESUS CUELLO AGUIRRE, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

CASO A-353-2024 (Ord. IF/N° 17.136, de 30 de abril de 2025):

M. VALDIVIA R. a través de presentación N° 100502, de 16 de agosto de 2021, ante esta Superintendencia, reclamó en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

Señala, en lo fundamental, que al incorporarse a la Isapre en diciembre de 2020 le informó al ejecutivo de ventas que padecía de patología a su columna y que se iba a operar, refiriendo que el ejecutivo le señaló que no iba a tener ningún problema. Indica que FONASA le cubría Ges y CAEC, y al incorporarse a la Isapre, por mala asesoría del agente de ventas la Isapre le indicó que no tiene derecho a ese beneficio, sin que ella cuente con los medios para cubrir ese costo.

La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta, de fecha 28 de julio de 2021, emitida por la persona reclamante y dirigida a la Isapre Nueva Masvida, en que solicita aclaración a negación de cobertura.
- Copia de carta de 3 de agosto de 2021, dirigida a la persona reclamante, por medio de la cual la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. niega cobertura GES y CAEC.

Dicha presentación dio inicio al procedimiento sancionatorio Rol A-353-2024.

3. Que, revisado el expediente del juicio arbitral en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., Rol 100502-2021 a que dio origen el reclamo, se constatan, entre otros, los siguientes antecedentes:

- A fojas 25 y siguientes consta Copia de FUN de suscripción de 20 de noviembre de 2020, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue NELSON JESUS CUELLO AGUIRRE, junto con la demás documentación contractual.

- Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico, emitido por el laboratorio de criminalística regional de CALAMA, de 2024, cuyas conclusiones indican lo siguiente:

- La impresión dactilar estampada en el documento Formulario Único de Notificación Original de Isapre Nueva Masvida N° 5785221, a nombre de M. P. VALDIVIA R., de fecha 20.NOV.020, signada como ID1, corresponde exactamente al dedo Pulgar Derecho de esta persona.

- La impresión dactilar estampada en el documento Formulario Único de Notificación Copia de Isapre Nueva Masvida N° 5785221 a nombre de M. P. VALDIVIA R., de fecha 20.NOV.020, signada como ID2, corresponde exactamente al dedo Pulgar Derecho de esta persona.

- La impresión dactilar estampada en el documento Declaración de Salud de Isapre Nueva Masvida N° 2405742, a nombre de M. P. VALDIVIA R., de fecha 20.NOV.020, signada como ID3, corresponde exactamente al dedo Pulgar Derecho de esta persona.

- La impresión dactilar estampada en el documento Autorización de Correspondencia Electrónica de Isapre Nueva Masvida, a nombre de M. P. VALDIVIA R., de fecha 20.NOV.020, signada como ID4, no corresponde a esta persona y a la fecha de confección del presente Informe Pericial, no ha sido identificada dactiloscópicamente.

- La impresión dactilar estampada en el documento Anexo de Contrato de Salud Previsional Plan PLENO PLEN 31, de Isapre Nueva Masvida, FUN N° 5785221, a nombre de M. P. VALDIVIA R., de fecha 20.NOV.020, signada como ID5, corresponde exactamente al dedo Pulgar Derecho de esta persona.

- Informe Pericial Documental, emitido por el laboratorio de criminalística regional de CALAMA, de 2024, cuyas conclusiones indican, entre otras, lo siguiente:

1. Las firmas del cotizante, trazadas en documentos de la isapre Nueva Masvida, Formulario Único de Notificación N° 5785221 (sign. 06 y 7), la Declaración de Salud página 6/7, n° 2405742 (sign. N° 14), Anexo de Contrato de Salud Previsional (sign. N° 17) y Comprobante Para el Beneficiario, N° 629824 (sign. N° 19), todas de fecha 20.nov.020, son auténticas de M. P. Valdivia R.

2. Las firmas dubitadas, trazadas en la última página 7/7, de la Declaración de Salud (sign. N° 15) y Autorización de Correspondencia Electrónica (sign. N° 18), son falsas, producto de una imitación de las firmas auténticas de M. P. Valdivia R.

4. Que, por otro lado, a través de la presentación de 10 de abril de 2025, Isapre Nueva Masvida denunció al/la agente de ventas Sr./Sra. Nelson Jesús Cuello Aguirre, en relación con la documentación contractual de la Sra. M. P. VALDIVIA R., refiriendo la existencia de dos pericias emitidas por la Policía de Investigaciones, indicando que arroja lo siguiente: *"La impresión dactilar estampada en el documento Autorización de Correspondencia Electrónica de Isapre Nueva Masvida, no corresponden a M. Valdivia. Las Firmas dubitadas, trazadas en la última página 7/7 de la declaración de salud, son falsas, producto de una imitación de las firmas auténticas de M. Valdivia.(...) "*

Acompaña a su presentación, entre otros antecedentes, copia de las pericias caligráfica y huellaográfica, emitidas por la Policía de Investigaciones, señaladas en el punto 3 de la presente Resolución.

Dicha presentación inició el procedimiento sancionatorio Rol A-94-2025.

5. Que, por otra parte, a través de Resolución Exenta IF/N° 3911, de 21 de abril de 2025, se resolvió que no obstante haberse originado un reclamo y una denuncia, se procederá a tramitar y analizar en forma conjunta los señalados procedimientos administrativos, por involucrar a una/un misma/o agente de ventas y estar referidos a las mismas materias, procediendo a acumular el expediente administrativo A-94-2025, al proceso A-353-2025, por ser este último el más antiguo.

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. M. VALDIVIA R., 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) Ingresar a tramitación de la isapre, una suscripción de contrato de salud previsional, con firmas o huellas dactilares falsas, antecedentes falsos o simulados, o, en general, documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada 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.

7. Que, 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 por correo electrónico, el día 7 de mayo de 2025, sin que a su respecto haya evacuado descargos en el plazo de 10 días otorgados al efecto.

8. 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°17.136, de 30 de abril de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

9. Que los hechos acreditados en este procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

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

11. 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. NELSON JESUS CUELLO AGUIRRE, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas 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 Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-353-2024), 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 encuentra habilitado 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. NELSON JESUS CUELLO AGUIRRE.
- Sra./Sr. M. VALDIVIA R. (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Subdepto. de Sanciones y Registros.

- Oficina de Partes.

A-353-2024