

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 751**

Santiago, **17-12-2021**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 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 lo señalado 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 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 N° 200854, de 27 de mayo de 2019, el/la Sr./Sra. NAVA solicita anular su afiliación a Isapre Nueva Masvida, dado que nunca ha firmado contrato alguno con dicha Institución. Indica, que debido a la baja remuneración que percibe, es imposible que haya suscrito un contrato con una Isapre. Señala, que dicha situación le ha causado perjuicio con la tramitación de su visa y otros problemas legales.

3. Que de acuerdo al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado 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 acompaña copia del FUN de afiliación de la persona reclamante, folio N° 140099165, de 18 de octubre de 2018, en donde consta que quien intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre, fue la Sra. Mónica de Lourdes Soto Malig.

5. Que por su parte, y también a requerimiento de esta Entidad de Control, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

*"Las firmas atribuidas al cotizante, y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140099165-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N° 524578, Declaración de Salud N° 2134250, Autorización de cotización adicional de salud, Anexo de contrato NO pertenecen a su autoría".*

6. Que a su vez, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia se observa que el/la Sr./Sra. Nava permaneció afiliado(a) a la Isapre, al menos hasta el mes enero de 2021.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 10.624, de 21 de abril de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Mónica de Lourdes Soto Malig:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del/de la cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I 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.

- No presentar a la Isapre un contrato de salud debidamente consensuado con la (el) Sra. (Sr.) NAVA, quien ha debido permanecer afiliado (o) sin su anuencia, 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.

- No entregar información correcta o fidedigna a la Isapre, respecto de los antecedentes del cotizante, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias, infringiendo con ello lo dispuesto 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.

8. Que, la agente de ventas fue notificada por carta certificada de los mencionados cargos, con fecha 30 de abril de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones dentro del plazo previsto en la normativa.

9. Que, por su parte, mediante presentación efectuada con fecha 10 de octubre de 2019, la/el Sra./Sr. TORCAT VALERIO, informa que jamás ha suscrito ningún contrato con la Isapre Nueva Masvida, ni con ninguna otra Isapre, agregando, que le falsificaron firma y/o huella digital en la documentación contractual suscrita a su nombre. Hace presente, que salvo su Rut y nombre completo, los datos consignados en el contrato no son reales.

10. Que de acuerdo al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades de la agente de ventas involucrada y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

11. Que en dicho contexto, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre Nueva Masvida acompaña copia del FUN de afiliación de la persona reclamante, folio N° 140133069, de 22 de abril de 2019, en donde consta que quien intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre, fue la Sra. Mónica de Lourdes Soto Malig.

12. Que por su parte, y también a requerimiento de esta Entidad de Control, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas presentes en el FUN de afiliación, Declaración de Salud, Constancia de Contratación y Entrega de Documentos, Comprobante para el Beneficiario, Autorización de cotización adicional de salud y Anexo de Contrato, no corresponden a la/al Sra./Sr. TORCAT VALERIO.

13. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 33.398, de 5 de noviembre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Mónica de Lourdes Soto Malig:

- 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 NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante, 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.

- 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.

14. Que, la agente de ventas fue notificada por carta certificada de los mencionados cargos, con fecha 16 de noviembre de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones dentro del plazo previsto en la normativa.

15. Que, a su vez, mediante presentación efectuada con fecha 21 de agosto de 2019, el/la Sr./Sra. Di Sisto Sánchez, informa haber sido incorporado(a) de manera fraudulenta a Isapre Nueva Masvida. Señala, que tanto sus datos personales, como el empleador informados en la afiliación son falsos.

16. Que de acuerdo al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

17. Que en dicho contexto, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre Nueva Masvida acompaña copia del FUN de afiliación de la persona reclamante, folio N° 140128736, de 10 de abril de 2019, en donde consta que quien intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre, fue la Sra. Mónica de Lourdes Soto Malig.

18. Que por su parte, y también a requerimiento de esta Entidad Fiscalizadora, la empresa informada como empleadora, en la Sección C del FUN de afiliación, esto es, Productora y Comercializadora LK Ltda. informa que jamás ha contratado a la persona reclamante.

19. Que asimismo, y según requerimiento de esta Entidad de Control, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas presentes en el FUN de afiliación, Declaración de Salud, Constancia de Contratación y Entrega de Documentos, Comprobante para el Beneficiario, Autorización de cotización adicional de salud y Anexo de Contrato, no corresponden a la/al Sra./Sr. DI SISTO SÁNCHEZ.

20. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 34.309, de 15 de noviembre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Mónica de Lourdes Soto Malig:

- 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 NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. DI SISTO SÁNCHEZ, 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. DI SISTO SÁNCHEZ, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

21. Que, la agente de ventas fue notificada por carta certificada de los mencionados cargos, con fecha 19 de noviembre de 2021, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones dentro del plazo previsto en la normativa.

22. Que atendido el principio de economía procedimental, y no obstante haberse originado en diferentes reclamos, y haberse formulado cargos por separado, través de la Resolución Exenta IF/N° 746, de 16 de diciembre de 2021, de esta Superintendencia de Salud, se dispuso la acumulación de los procedimientos sancionatorios iniciados por los Oficios Ordinarios IF/N° 33.398, de 5 de noviembre de 2021 (A-228-2020) e IF/N° 34.309, de 15 de noviembre de 2021 (A-329-2020), al procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° IF/N° 10.624, de 21 de abril de 2021 (A-318-2020). Lo anterior, para efectos de proceder a la resolución de todos ellos, de manera conjunta.

23. Que analizados los antecedentes expuestos, y tal como ya se indicó, la agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, así como tampoco solicitó rendir ni acompañar medios de prueba tendientes a enervar o controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que por una parte, permiten tener por acreditado, que no presentó a la Isapre un contrato de salud debidamente consensuado con la (el) Sra. (Sr.) NAVA, debiendo este permanecer afiliado (o) sin su anuencia, ni hizo entrega de información fidedigna respecto de los antecedentes de dicho cotizante; y por otra parte, que sometió a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con firma falsa, respecto de los cotizantes Sras./Sres. Torcat Valerio y Di Sisto Sánchez. En relación a esto último, es importante destacar que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con firmas falsas, lo que además da cuenta de una falta de

diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

24. Que asimismo, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

25. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que además de dar cuenta de la suscripción de contratos de salud, respaldado en información y/o documentación falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad de la supuesta empleadora), dan cuenta de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de dicha persona.

26. Que en consecuencia, las faltas acreditadas, en particular aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

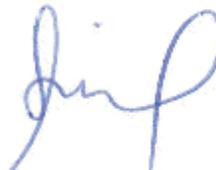
1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sra. MÓNICA DE LOURDES SOTO MALIG, RUN: [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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.

3. 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-318-2020**), 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 ARMIJO QUEVEDO**

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

**Distribución:**

- Sra. MÓNICA SOTO MALIG.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Sr./Sra. Nava
- Sr./Sra. Torcat Valerio
- Sr./Sra. Di Sisto Sánchez
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-318-2020