

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 542**

Santiago, **16-08-2022**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, 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 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° 8699 de fecha 30 de junio de 2022, la Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia, a la Sra. Nancy de la Rosa Aguilera Farías, por incumplimientos a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a su consideración documentación asociada al contrato de salud de R. C. Quiroga C., con firmas falsas.

3. Que, la Isapre en su presentación acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140221654 de fecha 31 de enero de 2022, suscrito a nombre de R. C. Quiroga C., en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del cotizante a la Isapre Nueva Masvida S.A.

b) Copia del reclamo presentado por el cotizante ante la Isapre Nueva Masvida S.A., en el que solicita la anulación del contrato de salud registrado a su nombre, señalando que no ha firmado ningún documento que acredite su afiliación.

Agrega, que tuvo dificultades para tramitar una licencia en FONASA, y que por ese motivo tomó conocimiento de su afiliación a la Isapre.

c) Informe Pericial Caligráfico suscrito por la perita Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que concluye que las firmas atribuidas a R. C. Quiroga C., contenidas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación no presentan similitudes suficientes con las firmas indubitadas, por lo tanto, no se pueden atribuir a la misma mano ejecutora.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 24255 de fecha 11 de julio de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas denunciado:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de R. C. Quiroga C., 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 a la persona afiliada 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 documentos que forman parte del contrato de salud

con firmas falsas, respecto de R. C. Quiroga C. conforme a 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la cotizante R. C. Quiroga C. conforme a 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.

5. 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 13 de julio de 2022, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

6. Que, en cuanto al fondo del asunto, tal como se indicó anteriormente, la agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo otorgado y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que acreditan principalmente, el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A., documentación contractual con firmas falsas, respecto de la persona afiliada.

7. Que, la referida situación, debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio, configura un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, previsto 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, y que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para ambas partes.

8. 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, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, el someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por la que se formuló cargos a la Sra. Nancy de la Rosa Aguilera Farías, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Nancy de la Rosa Aguilera Farías 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-60-2022**), 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. Nancy de la Rosa Aguilera Fariás.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-60-2022