

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 677

Santiago, 22-11-2021

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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; 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 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 la presentación N° 3859 de fecha 28 de febrero de 2020, la Isapre Nueva Masvida presentó una denuncia ante esta Superintendencia por supuesta irregularidad en el proceso de suscripción del contrato de salud por parte del ejecutivo de ventas Sr. Francisco Bustos Allende, en los documentos contractuales del afiliado Sr. Nelson M. M.

3. Que, la Isapre Nueva Masvida, a fojas 2 y siguientes, acompañó los documentos de afiliación y un Informe Pericial Caligráfico, de fecha 13 de febrero de 2020, emitido por la perito Caligráfico y Documental Srta. María Cecilia Cabrera, la cual, habiendo estudiado los documentos de afiliación del Sr. Nelson M. M. correspondientes a la Declaración de Salud Folio N° 2593285, Formulario Único de Notificación N° 140158423, Condiciones Particulares / Beneficio Dental Unosalud 70/ Forma D70 y Plan de Salud Complementario con prestadores preferentes/ Plan preferente PLPLUS 30, arribó a la conclusión de que: *"las firmas confeccionadas a nombre de Nelson M. M. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida, corresponderían a firmas falsas, siendo estas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona."*

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ord. IF/N° 6806 de fecha 22 de junio de 2020, se estimó procedente formular al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. Nelson M. M., al no llevar los procesos 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.
- 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 Sr. Nelson M. M., 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.
- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. Nelson M. M., 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, notificada de los cargos, el agente de ventas no formuló descargos dentro del plazo dispuesto en la normativa para dichos efectos.

6.-Que, sobre el particular, cabe recordar, que el punto 3.4 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, aprobado por la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, de esta Superintendencia, dispone en relación al Procedimiento de Sanciones aplicable a esta entidad fiscalizadora, que el plazo para presentar los descargos es de diez días hábiles, contado desde la notificación de los cargos.

7.-Que, en este caso, y de conformidad con la constancia de notificación incorporada al expediente, el referido Oficio de formulación de cargos (Ord. IF/N° 6806) fue notificado con fecha 30 de junio de 2020, de lo que a su vez se colige, que el plazo para la presentación de los descargos vencía el día 14 de julio de 2020.

Conforme a lo anterior, los descargos realizados con fecha 17 de julio de 2020 resultan extemporáneos.

8.-Que, sin perjuicio de que los descargos fueron extemporáneos, las argumentaciones del agente de ventas contenidas en su presentación no aportan ningún nuevo antecedente o prueba que permitan desvirtuar los cargos formulados.

9. Que, como medida para mejor resolver, se ordenó mediante Ord. IF/N° 23288 de fecha 5 de agosto de 2021, la realización de un peritaje huellográfico/dactiloscópico y caligráfico a los documentos contractuales de afiliación del Sr. Nelson M. M., a cargo del Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile.

10. Que, mediante presentación N° 11854 de fecha 23 de septiembre de 2021, el organismo mencionado evacua informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico concluyendo que: *la impresión dactilar individualizada como "ID1" (FUN N° 140158423-81 original Isapre), corresponde exactamente al dedo medio derecho y las impresiones "ID2" (FUN N° 140158423-81 copia empleador), "ID3" (Declaración de Salud Folio N° 2593285), "ID4", "ID5" (Paginas 4 y 10 del Contrato de Salud Previsional del afiliado), e "ID6" (Autorización de Correspondencia Electrónica), corresponden exactamente al dedo índice derecho, respectivamente, de don Francisco Bustos Allende, Rut [REDACTED].*

11. Que, mediante presentación N° 13084 de fecha 25 de octubre de 2021, el organismo mencionado evacua informe pericial documental concluyendo que: *las firmas del cotizante, trazadas en los Formularios de la Isapre Nueva Masvida impugnados, son falsas, por imitación de una firma genuina de [REDACTED].*

12. Que según consta en el expediente del proceso sancionatorio, mediante Ord. IF N° 33399 de fecha 5 de noviembre de 2021, se pusieron en conocimiento del agente de ventas Sr. Francisco Bustos Allende los mencionados informes huellográfico y/o dactiloscópico e informe pericial documental, emitidos por el Laboratorio de Criminalística Central, de la Policía de Investigaciones de Chile, sin que conste que hubiere presentado observaciones o alegaciones, dentro del plazo otorgado en el oficio mencionado.

13. Que analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante los peritajes caligráficos, acompañados tanto por la Isapre Nueva Masvida, como por el Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, en cuanto a que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación, no fueron trazadas por la mano de la persona cotizante y son por tanto falsas, y además, considerando que no se ha desvirtuado la conclusión contenida en el informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico emitido por el mencionado Laboratorio de Criminalística, en cuanto acredita que las impresiones dactilares contenidas en los documentos de afiliación pertenecen al Sr. Francisco Bustos Allende, quien es el mismo agente de ventas denunciado en el presente procedimiento; esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 4° de la presente resolución se encuentran acreditadas.■

Además, en relación con lo anterior, 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.

14. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, encontrándose estas expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en el 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, correspondiendo en este caso a someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas dactilares falsas, lo que a su vez da cuenta de un proceso de afiliación llevado a cabo sin la debida diligencia.

15. 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 al agente de ventas, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas **Sr. Francisco Bustos Allende, 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; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

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 de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio 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, 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/CCS

Distribución:

- Sr. Francisco Bustos Allende.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes

A-117-2020