

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 749**

**SANTIAGO, 16 DIC. 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; 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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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 está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-343-2019, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NALY MILLARAY CORTEZ VILLANUEVA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

### **CASO A-343-2019 (Ord. IF/N° 5205, de 27 de mayo de 2020):**

Presentación N° 18.298, de 8 de noviembre de 2019.

La Isapre CRUZ BLANCA S.A. denunció incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos de afiliación de la/del cotizante Sra./Sr. M. A. MORALES O., con firmas falsas.

La Isapre acompañó a su denuncia:

Informe pericial caligráfico emitido por el Perito Calígrafo Sr. Pablo Kong, en que concluye que: las firmas estampadas a nombre de M. A. MORALES O. en el anverso y reverso del FUN de suscripción de 26 de octubre de 2018, no proceden de la mano de dicha persona y, por tanto, son firmas falsas.

Por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se constató que M. A. MORALES O. permaneció como cotizante de Isapre Cruz Blanca S.A. al menos hasta el mes de junio de 2019.

Sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de M. A. MORALES O., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI 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 Isapre Cruz Blanca S.A. un contrato de salud consensuado con M. A. MORALES O., toda vez que un informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre del cotizante son falsas, debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia, 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”.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 23 de junio de 2020, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, argumentando, en síntesis, que:

a) Este Organismo de Control ha incumplido la normativa que establece que *“en aquellas denuncias relacionadas con disconformidad de firma del afiliado, la isapre deberá acompañar peritaje caligráfico efectuado por algunos de los peritos caligráficos acreditados ante la Corte de Apelaciones que corresponda junto con los documentos originales objetados”* (letra f del numeral 2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos) y que *“aquellas denuncias que no cumplan con los requisitos antes señalados, serán devueltas a la isapre para que, dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde notificado el requerimiento de este Organismo Fiscalizador, envíe todos los antecedentes exigidos, bajo apercibimiento de tenerlas por no presentadas”* (párrafo final del numeral 2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos), puesto que en su denuncia la Isapre acompañó una pericia efectuada únicamente al FUN de suscripción y no a la restante documentación contractual, y, por otro lado, sólo acompañó copia de dicho FUN y no la documentación en original.

b) En el oficio de cargos se señala que la persona cotizante permaneció en la Isapre denunciante hasta junio de 2019, lo que no es efectivo, puesto que dicha persona se volvió a afiliar a la misma Isapre dos meses después de su reclamo, en septiembre de 2019.

c) La pericia acompañada a la denuncia es irregular, por cuanto las muestras de firmas indubitadas que se utilizaron para efectuar el cotejo, no fueron obtenidas por el perito, sino que le fueron remitidas a éste por la Isapre, según se desprende del informe pericial. Agrega que dichas muestras fueron obtenidas por una funcionaria de la Isapre que no cuenta con la experticia ni los conocimientos para ello.

d) Respecto del primer cargo que se le imputa, esto es, *“falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud (...)”*, alega que dicha imputación no es efectiva, puesto que la persona cotizante suscribió de su puño y letra los documentos contractuales en octubre de 2018.

e) Arguye que resulta inverosímil que la persona cotizante desconozca la suscripción de los documentos contractuales, puesto que ella misma proporcionó sus datos personales, laborales y médicos; se mantuvo afiliada a la Isapre por cerca de un año, y luego volvió a afiliarse a la misma Isapre, en la que se encuentra actualmente vigente.

Para acreditar sus aseveraciones, la/el agente de ventas acompaña los siguientes antecedentes: i) certificado de afiliación emitido por la Isapre CRUZ BLANCA S.A., el 23 de junio de 2020, en que consta que la persona cotizante suscribió un nuevo contrato de salud previsional en septiembre de 2019 y que se encontraba vigente a la fecha de emisión de este certificado, y b) captura de pantalla obtenida de los sistemas de la Isapre, en que aparece que la persona cotizante suscribió nuevo contrato de salud previsional el 6 de septiembre de 2019, con fecha de inicio de beneficios el 1 de noviembre de 2019.

Además, solicitó las siguientes diligencias y/o medidas para mejor resolver: a) un nuevo peritaje; b) citación a la persona cotizante y c) se oficie y/o aperciba a la Isapre denunciante para que informe respecto del estado de pago de las cotizaciones de salud y el uso de beneficios por parte de la persona afiliada, en el período octubre de 2018 a junio de 2020.

Por tanto, en virtud de lo expuesto, solicita tener por deducidos sus descargos y que se acceda a las diligencias solicitadas.

Además, en el primer otrosí de su presentación, alega la prescripción de 6 meses prevista en el artículo 94 del Código Penal para las faltas, fundándose en que la suscripción observada se produjo en octubre de 2018, el cotizante reclamó ante la Isapre en junio de 2019, y ésta efectuó su denuncia en noviembre de 2019. Cita al efecto un Dictamen de la Contraloría General de la República del año 2007. En el segundo otrosí, acompaña los documentos a que ya se ha hecho referencia.

4. Que, en cuanto a las diligencias solicitadas por la/el agente de ventas:

- a) Mediante Oficio Ord. IF/N° 2603, de 29 de enero de 2021, se solicitó al Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), la realización de un peritaje huellográfico a los documentos contractuales.

En el Informe del Laboratorio de Criminalística Central de la PDI, recibido con fecha 22 de abril de 2021, se concluye que 7 impresiones dactilares impresas en los documentos contractuales examinados, no son útiles para efectuar una identificación dactiloscópica, pero que *"la impresión dactilar útil, signada con el ID7, corresponde exactamente al Dedo Pulgar Derecho de Carlos Miguel TORRES MADRID (...)"*.

Se hace presente que la impresión dactilar signada con el ID7, corresponde a la de la Declaración de Salud.

En cuanto al Sr. Carlos Torres Madrid que se menciona en el informe, revisados los registros de esta Superintendencia, se constata que es un ex agente de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., a quien se le canceló su inscripción como consecuencia del procedimiento sancionatorio A-62-2019, gatillado por el reclamo de una persona que alegó que su firma y huella habían sido falsificadas, hecho que se acreditó a través de peritajes de la PDI, en los que, entre otros hechos, se comprobó que las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales examinados, correspondían exactamente al Pulgar Derecho de don Carlos Miguel Torres Madrid.

Además, se hace presente que a través del Oficio Ord. IF/N° 29.402, de 30 de septiembre de 2021, se puso en conocimiento de la agente de ventas el mencionado informe elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la PDI, para que efectuara las observaciones que estimara pertinentes. Sin embargo, no efectuó observación alguna.

- b) Mediante Oficio Ord. IF/N° 29.401, de 30 de septiembre de 2021, se citó a la persona cotizante, para el día 3 de noviembre de 2021. Sin embargo, y aunque se le notificó por carta certificada con fecha 19 de octubre de 2021, esto es, con la debida antelación, no asistió a la citación ni presentó excusas para no asistir.
- c) A través del Oficio Ord. IF/N° 29.400, de 30 de septiembre de 2021, se solicitó a la Isapre que remitiera respecto de la persona cotizante: a) detalle de prestaciones y uso de beneficios y b) estado de pago de cotizaciones previsionales.

En su respuesta de 5 de octubre de 2021, la Isapre acompaña documentación correspondiente a los dos contratos (el que se anuló y el que suscribió después). En resumen, no hay constancia de uso de beneficios o prestaciones durante el año 2018, y en cuanto al 2019, sólo en noviembre y diciembre de 2019. Después sí registra uso frecuente de beneficios, durante los años 2020 y 2021.

5. Que, en relación con las argumentaciones de la agente de ventas, en general, se puede señalar que los medios de prueba adjuntos a la denuncia, se ajustan a la forma cómo en la práctica las Isapres ha ido dando cumplimiento a la

obligación de denunciar irregularidades por parte de sus agentes de venta, y en particular, las situaciones de reclamos de personas que alegan no haber suscrito la documentación contractual, a las que se les toma una muestra de firmas, que luego se remiten junto con la documentación contractual a un perito que elabora un informe, el que posteriormente se adjunta a la denuncia que se presenta ante esta Superintendencia.

6. Que, por lo tanto, en los hechos y de acuerdo con la práctica habitual, no existe irregularidad alguna en la denuncia efectuada por la Isapre ni en la formulación de cargos efectuada por este Organismo de Control, fundada en los antecedentes adjuntos a aquélla.
7. Que, el debido resguardo de los derechos de la persona agente de ventas a quien se le imputa un cargo de manera fundada, como en este caso, es la notificación que se le hace de dichos cargos y de la documentación adjunta, para que formule todas las alegaciones que estime pertinentes, incluyendo la objeción o impugnación de la documentación fundante, y la posibilidad de solicitar la apertura de término probatorio, y/o de acompañar u ofrecer prueba útil y oportuna, como ha ocurrido en este caso.
8. Que, si bien el informe huellográfico efectuado por el Laboratorio de Criminalística Central de la PDI, sólo pudo establecer la falsedad de la huella estampada en la Declaración de Salud y no la del FUN de suscripción, su conclusión es convergente con la del peritaje caligráfico acompañado a la denuncia, que estableció la falsedad de la firma consignada en el FUN de suscripción, en orden a que respecto de la afiliación efectuada en octubre de 2018, no hubo consentimiento de la persona cotizante para incorporarse a la Isapre.
9. Que, no existe ningún antecedente en el procedimiento sancionatorio que enerve la conclusión que se deriva de los señalados informes periciales y, por el contrario, aquella se ve reforzada por el hecho que la persona cotizante no hizo uso de beneficios del contrato de salud durante todo ese período, esto es, desde octubre de 2018 a junio de 2019.
10. Que, en el mismo orden de ideas, cabe señalar que el hecho que la persona cotizante se haya afiliado con posterioridad, en septiembre de 2019, a la misma Isapre, o que se haya demorado varios meses en efectuar el reclamo ante la Isapre, en nada altera el mérito de los antecedentes que comprueban de manera fehaciente que dicha persona no consintió en la afiliación de que fue objeto en octubre de 2018 y que se mantuvo hasta junio de 2019.
11. Que, por último, en cuanto a la prescripción alegada se hace presente que, en los términos en que fue planteado el cargo, lo reprochado no es una falta instantánea, sino que permanente, la que se mantuvo a lo menos hasta junio de 2019, de acuerdo con el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia. Por tanto, habiendo dicha persona permanecido afiliada con posterioridad al 12 de marzo de 2019, le resulta aplicable el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, que se pronunció en el sentido que, a falta de norma especial que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde que se comete la infracción, precisando que, en resguardo del principio de seguridad jurídica, este nuevo criterio sólo generaría efectos para el futuro, sin alcanzar a las infracciones que ya habían prescrito conforme al criterio sustituido (6 meses contados desde la comisión del ilícito).
12. Que, por consiguiente, las argumentaciones y probanzas aportadas y/o solicitadas por la agente de ventas, no permiten desvirtuar el mérito de los cargos que le fueron formulados.
13. 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 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, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, "otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre", se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por la que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

14. 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. NALY MILLARAY CORTEZ VILLANUEVA, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.
2. Se rechaza la prescripción de la acción sancionatoria.
3. 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-343-2019), 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



*[Handwritten signature]*

**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

LLB/EPL  
DISTRIBUCIÓN

- Sra./Sr. NALY MILLARAY CORTEZ VILLANUEVA
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

**A-343-2019**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 749 del 16 de diciembre de 2021, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Sandra Armijo Quevedo en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 16 de diciembre de 2021



*[Handwritten signature]*  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE