

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 513**

**SANTIAGO, 08 SET. 2021**

## **VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra l), 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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-434-2019, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ISAÍAS LAGOS CABEZAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

### **CASO A-434-2019 (Ord. IF/N° 5123, de 26 de mayo de 2020):**

Presentación N° 14.930, de 9 de septiembre de 2019.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denunció incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos de afiliación asociados al plan de salud de la/del Sra./Sr. [REDACTED] con firmas falsas.

La Isapre acompañó a su denuncia:

a) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial caligráfico y documental, Sra./Sr. MARÍA CECILIA CABRERA FUENTES, en el que se concluye que las firmas consignadas a nombre de [REDACTED] en uno o más de los documentos de afiliación revisados, corresponden a firmas falsas (FUN de suscripción, Declaración de Salud y Comprobante para el Beneficiario).

La firma trazada en Anexo del Plan de Salud Complementario correspondería a una firma genuina.

b) Reclamo manuscrito de la persona afiliada en el que señala que nunca firmó documentos para afiliarse a la Isapre, y que los datos personales ingresados son falsos.

c) Copia de cédula de identidad de la persona afiliada.

d) Copia de FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a [REDACTED] de 22 DE ENERO DE 2019, en que

consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. ISAÍAS LAGOS CABEZAS.

e) Copia de Declaración de Salud, Comprobante para Beneficiario y anexo del Plan de Salud Complementario

Sobre la base de los antecedentes acompañados por la Isapre se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el siguiente cargo:

*"No presentar a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la/el Sra./Sr. [REDACTED] quien ha debido permanecer afiliada/o sin su anuencia, situación que configura 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".*

3. Que, a través de Res. Ex. IF/N° 924, de 21 de diciembre de 2020, se dejó sin efecto la Res. Ex. IF/N° 513, de 20 de julio de 2020, que había impuesto la sanción de cancelación al agente de ventas, y se retrotrajo el procedimiento sancionatorio al estado de notificarse nuevamente el oficio de cargos al agente de ventas.
4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 7 de enero de 2021, el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que se le formula cargos sin mediar investigación alguna, sólo en base a los antecedentes aportados por la Isapre.

Alega que la denuncia y el oficio de cargos omiten una de las conclusiones del informe pericial (la firma trazada en Anexo del Plan de Salud Complementario correspondería a una firma genuina).

Arguye que la pericia es irregular, puesto que no se efectuó en base a una fuente de muestras y material indubitado obtenida por el perito, sino que le fueron remitidas, sin que conste su procedencia.

Señala que la persona cotizante reclama no haber suscrito ningún documento, pero de acuerdo con el informe pericial acompañado por la Isapre, la firma trazada en Anexo del Plan de Salud Complementario correspondería a una firma genuina de dicha persona.

Sostiene que lo anterior acreditaría el consentimiento de la persona afiliada y haría inverosímil una falta de anuencia por parte de ésta.

Argumenta que el informe pericial no puede sesgarse para considerar lo que resulte conveniente, omitiendo aspectos que lo integran.

Asevera que el informe pericial no produce certeza suficiente para acreditar los cargos que se formulan, tanto por las conclusiones de la pericia como por el dudoso origen del material indubitado que no fue obtenido personalmente por la experta.

Cita la norma del numeral 2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, que dispone que en aquellas denuncias de las Isapres relacionadas con la disconformidad de la firma, se debe acompañar un peritaje caligráfico, "junto con los documentos originales objetados" 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", y al respecto, argumenta que la Isapre, al no acompañar la documentación original, infringió lo establecido en dicha norma, incumplimiento que no fue observado por Organismo de Control, viciando el oficio de cargos y el procedimiento sancionatorio.

Expresa que el oficio de cargos lesiona y transgrede abiertamente los principios previstos en la Ley N° 19.880, puesto que se imputa un cargo sin haber comprobado, acreditado ni investigado los hechos.

Cita el artículo 10 de la Ley N° 19.880, en cuanto al principio de contradictoriedad; el artículo 11, en cuanto al principio de imparcialidad y el artículo 41, en cuanto al contenido de la resolución final, y alega que este Organismo de Control no solicitó pericia alguna distinta a la acompañada por la Isapre, ni medidas para mejor resolver, y que no cuenta con una manifestación verbal o escrita de la persona afiliada que corrobore los dichos contenidos en la carta reclamo que adjunta la Isapre.

Solicita la citación de la persona cotizante para que preste declaración; que se aperciba a la Isapre para que acompañe los documentos contractuales originales de la persona cotizante, y que se abra un término probatorio, para la incorporación de nuevos antecedentes, medidas para mejor resolver y otros medios de prueba.

Alega la prescripción de la acción sancionatoria, en atención a que al contrato de salud de la persona cotizante fue suscrito el 22 de enero de 2019 y la formulación de cargos se efectuó más de un año después (el 26 de mayo de 2020), y cita al efecto un Dictamen de la Contraloría General de la República, del año 2007.

5. Que, en cuanto a la apertura de término probatorio y medios de prueba ofrecidos o solicitados por el agente de ventas, a través del Ord. IF/N° 7047, de 18 de marzo de 2021, este Organismo de Control estimó procedente *"abrir un término probatorio, por un plazo de 10 días hábiles, pero sólo para los efectos que la/el agente de ventas acompañe documentación oportuna y útil para desvirtuar el mérito de los antecedentes fundantes del cargo"*.

Además, se decretó como medidas para mejor resolver: a) La citación a declarar a la persona cotizante y b) La realización de un peritaje caligráfico y huellográfico/dactiloscópico a los documentos contractuales, por parte del Departamento de Laboratorio de Criminalística de la PDI, previo requerimiento de la documentación original a la Isapre.

A pesar de haber sido citada, la persona cotizante no compareció a las dependencias de esta Superintendencia, ni se contactó con ésta para acordar una nueva fecha para tomarle declaración.

6. Que, con fecha 29 de abril de 2021 el agente de ventas efectúa una presentación, adjuntando un peritaje caligráfico efectuado por el perito Edgardo Pérez Casanova, en el que concluye que el tipo de escritura estampado en la Declaración de Salud no corresponde a las características de la escritura del agente de ventas.

En cuanto al estudio dactiloscópico, si bien no se pudo llevar a cabo con profundidad debido a la mala calidad del material entregado (fotocopias), no existe coherencia en el tipo de figura de los pulgares derechos, entre la persona cotizante y el agente de ventas.

En cuanto a las firmas estampadas a nombre de la persona cotizante, existen ciertos patrones coincidentes en la ejecución de ésta, pero el tipo de muestras y la calidad de las mismas, impide analizar en mayor profundidad.

7. Que, en el informe pericial efectuado por el Laboratorio de Criminalística Central de la PDI, se concluye que las impresiones dactilares consignadas en los documentos revisados, no son útiles para realizar una identificación dactiloscópica, por no presentar líneas papilares, debido a que en la realización del estampado de las impresiones en los documentos materia de la pericia, se utilizó algún tipo de elemento con la intencionalidad de obstaculizar la identificación dactiloscópica.

Este informe fue puesto en conocimiento del agente de ventas, quien no hizo observaciones ni lo objetó.

8. Que, en relación con las argumentaciones expuestas por el agente de ventas en su descargos, en primer lugar, se debe hacer presente que los medios de prueba adjuntos a la denuncia, se ajustan a la forma cómo en la práctica las isapres han ido dando cumplimiento a la obligación de denunciar irregularidades cometidas por sus agentes de venta, y en particular, en aquellas 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, junto con copia de la documentación contractual.
9. 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 por aquélla.
10. Que, en relación con lo anterior, es necesario aclarar 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 de acompañar u ofrecer prueba útil y oportuna, como ha ocurrido en este caso.
11. Que, en el mismo sentido, revisado los antecedentes y actuaciones del procedimiento sancionatorio, no se constatan lesiones o transgresiones a los principios previstos en la Ley N° 19.880, y en particular a los principios de contradictoriedad y de imparcialidad. En cuanto al artículo 41 citado en los descargos, que regula al contenido de la resolución final, se hace presente que es la presente resolución y no el oficio de cargos, la que debe cumplir con sus exigencias.
12. Que, en cuanto a las objeciones formuladas por el agente de ventas al informe pericial adjunto a la denuncia, cabe señalar que el hecho que haya una firma auténtica en sólo uno de los documentos contractuales, no acredita el consentimiento de la persona afiliada.
13. Que, en efecto, la circunstancia que, de acuerdo con el informe pericial adjunto a la denuncia, la firma trazada en Anexo del Plan de Salud Complementario correspondería a una firma genuina, es insuficiente para dar por establecida la formación del consentimiento en relación con el contrato de salud previsional, toda vez que dicho consentimiento debe expresarse en el FUN de suscripción y restante documentación contractual que, de acuerdo con la normativa, debe ser firmada por la persona afiliada.
14. Que, la conclusión anterior, no se ve desvirtuada por el reclamo manuscrito adjunto a la denuncia, en el que la persona asevera "*que nunca firmé documentos para cambiarme a la isapre*", puesto que de esta aseveración no se puede colegir que no haya firmado ningún documento, sino que lo que se desprende textualmente es que no firmó documentos de afiliación. En todo caso, como se estableció precedentemente, aun en el caso que hubiese firmado el Anexo del Plan de Salud Complementario, ello no podría entenderse como una expresión de consentimiento suficiente en orden a afiliarse a la Isapre.
15. Que, por otro lado, el peritaje acompañado por el agente de ventas no desvirtúa las conclusiones del informe pericial acompañado por la Isapre, puesto que simplemente descarta que el llenado de la declaración de salud corresponda a la escritura del agente de ventas, y en cuanto a las firmas consignadas en la documentación contractual, señala que existen ciertos patrones coincidentes,

pero que el tipo de muestras y la calidad de las mismas, le impidió al perito analizar en mayor profundidad.

16. Que, por el contrario, el informe elaborado por la PDI, que implicó el diseño de una prueba que replicara las características observadas en las huellas estampadas en la documentación contractual, acredita de manera fehaciente la existencia de irregularidades en la documentación contractual ingresada a la Isapre, y en particular el hecho que en la realización del estampado de las impresiones que constan en éstos, se utilizó algún tipo de elemento para obstaculizar la identificación dactiloscópica, corroborando con ello los fundamentos del cargo formulado, en orden a que el agente de ventas no presentó a la Isapre un contrato de salud debidamente consensuado con la persona cotizante, quien, por tanto, debió permanecer afiliada a la Isapre sin su consentimiento a aquélla, conclusión que concuerda, además, con el reclamo que interpuso dicha persona ante la Isapre.
17. Que, 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 julio 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).
18. Que, por consiguiente, las argumentaciones y probanzas aportadas por el agente de ventas, no permiten desvirtuar el mérito del cargo que le fue formulado.
19. 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.
20. 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. ISAÍAS LAGOS CABEZAS, RUN 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-434-2019), 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**



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

LLB/EPL  
DISTRIBUCIÓN

- Sra./Sr. ISAIÁS LAGOS CABEZAS
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

**A-434-2019**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 513 del 8 de septiembre de 2021, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 16 de septiembre de 2021



José Contreras Soto  
MINISTRO DE FE