

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 372**

Santiago, **18-05-2022**

**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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 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 las denuncias y/o reclamos que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-165-2020, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ISAÍAS CRISTIAN LAGOS CABEZAS, en el(los) que se le formuló los cargos que en cada caso se indican:

**CASO A-165-2020 (Ord. IF/N° 9.545, de 9 de abril de 2021):**

Presentación Ingreso N° 4002404, de 16 de marzo de 2020.

S. MENDOZA, reclama haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre MASVIDA S.A.

Específicamente alega que una persona se acercó para solicitarle algunos datos, pero nunca le indicó que se trataba de una afiliación a la Isapre, sino que le ofreció “una extensión de beneficios manteniendo mi situación regular en Fonasa” (sic).

La persona reclamante adjuntó a su reclamo: carta de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 4 de diciembre de 2019, en la que se rechaza su solicitud de anulación del contrato de salud previsional, “dado que los documentos contractuales están debidamente firmados por usted”.

En el juicio arbitral se acogió la demanda, mediante sentencia de 11 de septiembre de 2020, en base a que la Isapre no contestó la demanda ni remitió los documentos contractuales y demás antecedentes que le fueron requeridos.

En el procedimiento sancionador, a requerimiento de este Subdepartamento, la Isapre remitió los siguientes antecedentes:

a) FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 27 de septiembre de 2019 y restante documentación contractual, en la que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre este contrato de salud previsional, fue la/el Sra./Sr. ISAÍAS CRISTIAN LAGOS CABEZAS.

b) Informe pericial emitido por la/el perito Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que concluye que las impresiones dactilares presentes en el FUN de suscripción y Declaración de Salud sí corresponden a la/al Sra./Sr. S. MENDOZA. En cuanto a la impresión dactilar presente en el Anexo Plan de Salud Complementario (IDD3), señala que no coincide con las impresiones dactilares indubitadas de la/del Sra./Sr. S. MENDOZA.

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 S. MENDOZA, 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 S. MENDOZA, 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 S. MENDOZA, 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 abril de 2021, el agente de ventas efectuó sus descargos, haciendo presente, en primer lugar, que los cargos que se le formulan se basan en un solo antecedente: el informe del peritaje dactiloscópico acompañado y costado por la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., quien designó a su arbitrio al perito y le suministró los antecedentes para su elaboración.

Argumenta que en el oficio de cargos se omite el hecho que la persona cotizante solicitó ante la Isapre la anulación de su contrato de salud el 14 de noviembre de 2019, sin reclamar ni denunciar al agente de ventas, y que es frente a la negativa de la Isapre a acceder a la solicitud de anulación del contrato de salud, comunicada a la persona cotizante el 4 de diciembre de 2019, que ésta interpone, tres meses después, con fecha 16 de marzo de 2020, un reclamo ante esta Superintendencia.

Por otro lado, alega que este organismo solicitó una pericia dactiloscópica sin que el reclamante haya objetado el contrato de salud ni la documentación contractual, sin informarle a éste ni solicitarle ningún antecedente y sin haberle tomado sus muestras dactilares.

Además, arguye que no se efectuó una pericia caligráfica a pesar que era lo que correspondía de acuerdo con la normativa.

Señala que se formuló un cargo por "someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", en ausencia total de un medio de prueba en tal sentido.

Alega que las conclusiones del informe pericial dactiloscópico acreditan el consentimiento por parte de la persona cotizante y se refiere a que en las consideraciones de dicho informe se sugiere comparar la huella cuestionada con el resto de las huellas de las dos manos del señor S. MENDOZA.

Menciona un error en el oficio de cargos en cuanto al número de folio del FUN de suscripción.

Objeta el peritaje, e incluso al perito, por una serie de motivos, entre ellos, porque la pericia se efectuó sobre copias digitales y no documentos originales, y porque no fueron periciados todos los documentos contractuales.

Adjunta una declaración jurada de la persona cotizante, de 23 de abril de 2021, en la que se desiste de todo reclamo, denuncia o procedimiento en contra del agente de ventas, por cuanto su reclamo "fue deducido por instrucción del personal de Isapre Nueva Masvida S.A. ".

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 este Organismo de Control, viciando el oficio de cargos y el procedimiento sancionatorio.

Aduce que el oficio de cargos lesiona y transgrede abiertamente los principios previstos en la Ley N° 19.880, al formular un cargo por "someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", 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.

Alega la prescripción de la acción sancionatoria, en atención a que el contrato de salud de la persona cotizante fue suscrito el 27 de septiembre de 2019 y la formulación de cargos se efectuó más de un año después (el 9 de abril de 2021), y cita al efecto un Dictamen de la Contraloría General de la República del año 2007.

4. Que, a través de presentación de 29 de abril de 2021, rinde como prueba documental la declaración jurada de la persona cotizante, de 23 de abril de 2021, ya acompañada en sus descargos.

5. Que, como medida para mejor resolver, a través del Ord. IF/N° 28.058, de 16 de septiembre de 2021, este Organismo de Control estimó procedente la realización de un peritaje caligráfico y huella dactiloscópica a los documentos contractuales, por parte del Departamento de Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, para lo cual solicitó a la Isapre la remisión de los documentos originales.

6. Que, al respecto, mediante presentación de 11 de enero de 2022, el Laboratorio de Criminalística Central, de la Policía de Investigaciones de Chile, remitió informe pericial huella dactiloscópica y/o huella caligráfica en el que, en resumen, concluye que las impresiones dactilares individualizadas como ID1 e ID2 (FUN suscripción y Declaración de Salud) corresponden a la persona afiliada, pero que la impresión dactilar signada como ID3 (Plan de Salud), corresponde exactamente al dedo índice derecho de Isaías Cristian Lagos Cabezas.

7. Que, respecto del peritaje caligráfico solicitado, la PDI informó, mediante presentación de 27 de enero de 2022, que no era posible emitir un juicio sobre la autenticidad o falsedad de las firmas observadas, sólo en base al cotejo de éstas con la firma digitalizada genuina disponible en el Sistema Biométrico del Servicio de Registro Civil e Identificación.

8. Que, el informe pericial huella dactiloscópica y/o huella caligráfica efectuado por la PDI fue puesto en conocimiento del agente de ventas, a través del Ord. IF/N° 5.410, de 22 de febrero de 2022, para que efectuara las observaciones que estimara pertinentes.

9. Que, sin embargo, mediante su presentación de 28 de febrero de 2022, el agente de ventas no objeta u observa el informe huella dactiloscópica y/o huella caligráfica de la PDI, sino que se limita a acompañar nuevamente declaración jurada de la persona cotizante de 23 de abril de 2021 y reitera lo expuesto en sus descargos en orden a que la persona cotizante no efectuó un reclamo en su contra, sino que sólo quería desafiliarse para regresar al Fonasa y que fue la persona que la atendió en la sucursal de la Isapre quien le hizo firmar un reclamo para que pudiese ser desafiliada.

10. Que, analizados los descargos del agente de ventas y antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio, se estima procedente acoger sus alegaciones fundadas en los principios de la Ley N° 19.880, en relación con los cargos formulados por "entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre" y por "someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", puesto que además de no haberse acreditado en el procedimiento sancionatorio los fundamentos de hecho de estas imputaciones, lo cierto es que no existían antecedentes que los comprobaran al momento de formularse cargos. Por tanto, se procederá a dejar sin efecto los cargos de "entrega de información errónea" y "someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas".

11. Que, por el contrario, se rechazarán las alegaciones y objeciones formuladas por el agente de ventas respecto del peritaje dactiloscópico acompañado por la Isapre, en razón que sus conclusiones en orden a que las impresiones dactilares presentes en el FUN de suscripción y Declaración de Salud sí corresponden a la persona cotizante, pero no así la estampada en el Plan de Salud, fueron corroboradas de manera categórica por el informe pericial huella dactiloscópica efectuado por la PDI a petición de este Organismo de Control, en el

que además se comprobó que la impresión dactilar presente en el Plan de Salud, corresponde exactamente al dedo índice derecho de Isaías Cristian Lagos Cabezas.

12. Que, en lo que atañe a la declaración jurada de la persona cotizante, de 23 de abril de 2021, en la que se desiste del reclamo por cuanto éste habría sido deducido por instrucción del personal de la Isapre, no desvirtúa el mérito del informe pericial huellográfico efectuado por la PDI, que además de corroborar las conclusiones del peritaje dactiloscópico acompañado por la Isapre, comprueba fehacientemente que la huella impresa en el Plan de Salud no corresponde a la persona cotizante, sino que es una impresión dactilar del agente de ventas.

13. Que, por lo mismo, procede desestimar las argumentaciones del agente de ventas en orden a que en el oficio de cargos se omite el hecho que con anterioridad la persona cotizante solicitó ante la Isapre la anulación de su contrato de salud sin reclamar en contra del agente de ventas, y que las conclusiones del informe pericial dactiloscópico acompañado por la Isapre acreditan el consentimiento por parte de la persona cotizante, toda vez que, tal como se indicó precedentemente, el informe pericial huellográfico efectuado por la PDI corrobora las conclusiones del informe acompañado por la Isapre y comprueba fehacientemente que la impresión dactilar estampada en el Plan de Salud corresponde al dedo índice derecho del agente de ventas Isaías Cristian Lagos Cabezas, situación que acredita el cargo de *"ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa"*.

14. Que, habiéndose iniciado el presente caso por reclamo de la persona afiliada y no por denuncia de la Isapre, resulta del todo impertinente la alegación fundada en 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.

15. Que, en cuanto a la prescripción invocada se hace presente que la suscripción irregular se produjo el 27 de septiembre de 2019, por lo que se encuentra afecta al nuevo criterio de prescripción de 5 años, establecido por 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. En este caso, entre la comisión de la infracción (27 de septiembre de 2019) y la formulación de cargos (9 de abril de 2021), transcurrieron 1 año y 6 meses.

16. Que, por consiguiente, de conformidad con los antecedentes expuestos, se estima debidamente acreditado que el agente de ventas incurrió en falta en relación con el proceso suscripción del contrato de salud de la persona cotizante y, en particular, que ingresó a consideración de la Isapre documentación contractual con una huella dactilar falsa, que suplantaba a la de la persona afiliada, situación esta última que configura un incumplimiento gravísimo.

17. Que, 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, y considerando que en este caso se dejarán sin efectos dos de los cuatro cargos formulados, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 15 UTM.

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

#### **RESUELVO:**

1. Dejar sin efecto los cargos imputados por entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, y por someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

2. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. **ISAÍAS CRISTIAN LAGOS CABEZAS**, RUN N° [REDACTED] una multa en beneficio fiscal equivalente a **15 UTM** (quince unidades tributarias mensuales).

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el pago.

4. 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 (5) 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 Subdepto. 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-165-2020) 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.

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/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. ISAÍAS CRISTIAN LAGOS CABEZAS.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-165-2020