

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 434

Santiago, 25-07-2023

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 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(s) denuncia(s) y/o reclamo(s) que a continuación se detalla(n), este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-6-2023, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAMELA DEL PILAR URRRA HONORES, en el(los) que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-6-2023 (Ord. IF/N° 5.292, de 27 de enero de 2023):

Presentación Ingreso N° 1229, de 23 de enero de 2023.

La Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia incumplimientos a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a su consideración documentación contractual suscrita a nombre de A. A. Gallegos M., sin contar el debido consentimiento de esa persona

En su presentación la Isapre acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 06 de diciembre de 2021, en el que consta que la Pamela Del Pilar Urra Honores fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de A. A. Gallegos M.

b) Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, en el que señala, en lo pertinente, que hace un tiempo se encontraba trabajando en faenas y una persona que conoció allá le solicitó sus datos, señalando que él se los entregó pensando que eran para un trabajo. Menciona que con posterioridad se le indicó que se encuentra bloqueado en FONASA por Isapre Masvida.

Refiere haberse comunicado con Isapre, donde se le indicó que tiene una deuda de \$400.000, y al acercarse a las dependencias de la aseguradora, se le señaló que se encuentra afiliado, y se le mostró una firma que no era suya.

c) Peritaje caligráfico elaborado por la Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, perito calígrafo, en el que se concluye que las firmas atribuidas al cotizante en documentos Formulario Único de Notificación, Constancia de contratación y entrega de documentos, Declaración de Salud, Comprobante para el beneficiario, Suscripción de la Declaración de Salud, entre otros, no presentan similitudes suficientes con las firmas indubitadas, por lo tanto, no se pueden atribuir a la misma mano ejecutora.

3. Que, por lo anterior, mediante el Oficio Ord. IF/N° 5292, de 27 de enero de 2023, se procedió a formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de Sr. A.

A. Gallegos M. 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.

- Ingresar a tramitación de la isapre, una o más suscripciones o modificaciones de contratos de salud previsual, con firmas o huellas dactilares falsas, antecedentes falsos o simulados, o, en general, documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada incurriendo en lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, en el que señala, en lo pertinente, que hace un tiempo se encontraba trabajando en faenas y una persona que conoció allá le solicitó sus datos, señalando que él se los entregó pensando que eran para un trabajo. Menciona que con posterioridad se le indicó que se encuentra bloqueado en FONASA por Isapre Masvida.

Refiere haberse comunicado con Isapre, donde se le indicó que tiene una deuda de \$400.000, y al acercarse a las dependencias de la aseguradora, se le señaló que se encuentra afiliado, y se le mostró una firma que no era suya.

5. Que, con fecha 10 de febrero de 2023 la agente de ventas presentó descargos refiriendo, en síntesis, y en lo pertinente, lo siguiente:

En primer lugar, alega prescripción de los hechos y de la acción administrativa, basado en la prescripción del Código Penal de las faltas, de 6 meses.

En cuanto a sus descargos, refiere, en lo pertinente que el informe pericial fue realizado a partir de muestras de las que se desconoce su origen y obtención, y si fueron efectivamente proporcionados por el afiliado en cuestión. Cuestiona, además, el tiempo transcurrido entre el reclamo en isapre y la realización de la pericia, de 7 días.

Refiere que las muestras no fueron obtenidas por la perito. Además, plantea que la Cédula de Identidad con la que el reclamante fue afiliado, y sobre la que fue suscrita la documentación, es distinto al documento que se utilizó como muestra en la prueba pericial, señalando que carece de análisis técnico y científico, debido a que las grafías y también las firmas que poseía el afiliado al momento de suscribir el contrato son distintas a las que efectuó en su reclamo, lo que se desprende de sus cédulas de identidad.

Indica que la pericia fue acompañada por la isapre, y es la única prueba, que no es objetiva pues carece de objetividad, entre otras, pues se analizaron firmas sustancialmente opuestas a las que ejercía el afiliado.

Señala que el organismo no la puso en conocimiento del expediente integro, ya que la isapre no acompañó la totalidad de los documentos contractuales, ni tampoco los originales.

Solicita que se abra un término probatorio.

Por último, cuestiona la formación profesional de la perito.

En razón de los argumentos señalados, solicita, en lo fundamental, que se le absuelva de los cargos formulados en su contra.

Además, requiere se cite al afiliado a prestar declaración ante la Superintendencia de Salud, y que se oficie a la isapre denunciante para que remita el certificado de cotizaciones de salud pagadas y adecuadas al cotizante en cuestión, también las bonificaciones y coberturas efectuadas, emisión de bonos y demás pertinentes.

6. Que, en función de los descargos emitidos por la agente de ventas, mediante Ordinario IF/N° 14395, de 31 de marzo de 2023, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones la realización de un peritaje caligráfico y un peritaje huellográfico y/o dactiloscópico, respecto de los documentos contractuales de afiliación a la isapre Nueva Masvida a nombre del Sr. A. A. Gallegos M.

Así las cosas, mediante presentación de fecha 04 de mayo de 2023, el Laboratorio de Criminalística Central acompañó Informe Pericial Documental, cuya conclusión indica que:

"El análisis de los antecedentes de tipo grafoscópico que se han tenido a la vista, permite determinar la falsedad de las firmas trazadas a nombre del "Cotizante", "Interesado", "Afiliado", "Postulante" y "Contratante", las que están en los documentos objetados de ISAPRE Nueva Masvida, los cuales se individualizaron con las letras "a)", "b)", "e)", "d)",

"e)", "f)", "g)", "h)", "i)" y "j)" en el Ítem "I. DESCRIPCIÓN".

En tanto, las similitudes encontradas, obedecen a la acción mediante la cual se buscó contrahacer la autógrafa de A. A. Gallegos M.

Por otro lado, mediante presentación de fecha 12 de junio de 2023 el Laboratorio de Criminalística Central acompañó Informe Pericial Huellográfico y/o dactiloscópico, cuya conclusión indica, entre otras, lo siguiente:

- *Las impresiones dactilares útiles, signadas como 101 e 104, corresponden exactamente a la impresión del dedo Pulgar de la mano Derecha de Pamela del Pilar URRRA HONORES, RUN N° 13.944.074-9, (Agente de Ventas).*

- *Las impresiones dactilares útiles, signadas como 102, 105, 106 e 107, corresponden exactamente a la impresión del dedo Pulgar de la mano Derecha de A. R. SANZANA M. (cónyuge de la Agente de Ventas).*

7. Que, en este contexto, mediante Oficio Ordinario IF/N° 28398 de 28 junio de 2023 dichos informes periciales fueron puestos en conocimiento de la Agente de Ventas, sin que esta presentara observaciones.

8. Que, en primer término, en cuanto a la excepción de prescripción solicitada, debe recordarse que el Dictamen N° 24.731 de 12 de septiembre de 2019, no solo resulta aplicable en materia de procedimientos sancionatorios seguidos en contra de personas agentes de ventas, sino que, además, su aplicación tiene carácter obligatorio, esto considerando que es la propia Constitución Política de la República la que le otorga al Órgano Contralor, el control de la legalidad de los actos de la Administración del Estado, en este caso, a través de su potestad dictaminante.

9. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el/la agente de ventas no acompañó observaciones a las pericias emitidas por el Laboratorio de Criminalística Central de la PDI, que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas falsas, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

10. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

Al respecto, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, no supone necesariamente que el hecho haya sido cometido de manera intencional, a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

11. Que, respecto a las diligencias solicitadas por la agente de ventas en sus descargos, relativas a la citación del cotizante y la remisión del certificado de cotizaciones de salud pagadas y adecuadas al cotizante en cuestión, también las bonificaciones y coberturas efectuadas, emisión de bonos y demás pertinentes, se desestimarán por innecesarias, esto toda vez que, la infracción correspondiente a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas falsas se encuentra debidamente acreditada a través de los informes periciales que constan en autos.

12. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificada como incumplimiento gravísimo, 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en cuanto a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con firmas falsas.

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 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las 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. PAMELA DEL PILAR URRRA HONORES, 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-6-2023), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. PAMELA DEL PILAR URRRA HONORES
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-6-2023