

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 608

Santiago, **22-10-2021**

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; Resolución Exenta SS/N° 701 de fecha 15 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; 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 presentación de ingreso N° 8491 de fecha 22 de junio de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A., denunció a la agente de ventas Sra. Priscilla Andrea Bermúdez Arancibia, por 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 del Sr. Y. A. Pacheco C., que contenían firmas falsas.

3. Que, la Isapre acompañó a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN Tipo 1 folio N° 140142888, de fecha junio de 2019, suscrito a nombre del Sr. Y. A. Pacheco C., en el que consta que la agente de ventas responsable del proceso de afiliación fue la Sra. Priscilla Bermúdez Arancibia.

b) Carta de reclamo del cotizante, en la que indica nunca haber aceptado cambiarse del FONASA a una Isapre, y que nunca ha tenido contacto con algún vendedor de Nueva Masvida S.A., solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre.

c) Informe pericial caligráfico suscrito por la Sra. Cecilia Cabrera Fuentes, Perito Judicial Caligráfico y Documental, en el que se concluye que:

“ Se presume que las firmas puestas a nombre del Sr. Y. A. Pacheco C. como cotizante en los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida/Nexus Company, corresponderían a firmas falsas, siendo éstas 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 el Oficio Ord. IF/N° 19148 de fecha 9 de noviembre de 2020 se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. Y. A. Pacheco C., 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 al afiliado 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 del cotizante Sr. Y. A. Pacheco C., 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 del cotizante, 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 según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 9 de noviembre de 2020, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para esos efectos.

6. Que, no obstante lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 28057 de fecha 16 de septiembre de 2021 se estimó procedente solicitar a la Isapre Nueva Masvida S.A. que aportara un peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico respecto de los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante, esto atendido que las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico acompañado en su denuncia fueron emitidas únicamente en calidad de presunción.

7. Que, por su parte, la Isapre Nueva Masvida S.A. mediante presentación de fecha 5 de octubre de 2021, señaló que no le fue posible realizar el peritaje huella gráfico solicitado, dado que las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de afiliación eran ilegibles, razón por la cual, realizó un nuevo peritaje caligráfico el cual acompaña en su escrito.

Al respecto, dicho informe suscrito por la perito Marcela Isabel Meza Navarrete, concluye que las firmas atribuidas al cotizante Y.A. Pacheco C., y que constan en los documentos Formulario Único de Notificación N° 140142888-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el Beneficiario N° 0703693, Declaración de Salud N° 2549943, Suscripción de la Declaración de Salud, Autorización de Correspondencia Electrónica, Condiciones Particulares Forma RMS, Mandato de Cobro de Beneficios Adicionales, Anexo de Contrato, no pertenecen a su autoría ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.

8. Que, así las cosas, mediante Ord. IF/N° 30185 de fecha 7 de octubre de 2021, se puso en conocimiento de la agente de ventas el referido peritaje, sin que esta formulara observaciones dentro del plazo otorgado para estos efectos.

9. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se presentaron descargos por parte de la denunciada, ni tampoco se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante los peritajes caligráficos aportados por la Isapre denunciante, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditadas las conductas descritas en el considerando 6° precedente, a excepción de la relativa a la entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

En ese sentido, uno de los informes periciales concluye en calidad de presunción la falsedad de las firmas contenidas en los documentos cuestionados, y el segundo es categórico en señalar que las firmas dubitadas no fueron trazadas por la mano de la persona afiliada.

10. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha a la 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.

11. Que, asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de 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.

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 Nueva Masvida S.A. documentos contractuales con firmas falsas.

13. 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 a la agente de ventas Sra. Priscilla Andrea Bermúdez Arancibia, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Priscilla Andrea Bermúdez Arancibia**, 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.

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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-199-2021**), 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/CTU

Distribución:

- Sra. Priscilla Andrea Bermúdez Arancibia.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-199-2020