

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 662

Santiago, **15-11-2021**

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 denuncia N° 5190 de fecha 2 de abril de 2020, presentado ante esta Superintendencia de Salud, Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia irregularidades en la suscripción de los documentos contractuales del afiliado Sr. Pedro B. P., por parte del ejecutivo de ventas Sr. Pablo Guerrero Sepúlveda.

3. Que, la Isapre Nueva Masvida S.A. acompaña a fojas 2, Informe pericial caligráfico emitido por la perito caligráfico y documental Srta. María Cecilia Cabrera Fuentes, de fecha 13 de marzo de 2020, en el que se concluye que las firmas consignadas por el cotizante en el FUN N° 140164407, Condiciones Particulares/Beneficio Dental Unosalud 70, Forma D70 y Plan de Salud Complementario con Prestadores Preferente/Plan Preferente PLEPS 43, corresponderían a firmas falsas, siendo estas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de Pedro B. P.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 7005 de fecha 24 de junio 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. Pedro B. P., al no llevar los procesos 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.

– Someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sr. Pedro B. P., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

– Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. Pedro B. P., 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 30 de junio de 2020.

6. Que, dentro del plazo otorgado para estos efectos, el agente de ventas evacuó sus descargos señalando que el cotizante después de conocer a cabalidad el plan que le interesaba solicitó la afiliación a dicho plan de salud, para lo cual firmó cada uno de los documentos que son exigidos por la Isapre, colocando su firma de puño y letra en cada uno de los documentos y su respectiva huella digital.

Agrega que en el informe caligráfico de la perito Srta. María Cecilia Cabrera Fuentes, esta misma señala que la declaración de salud fue firmada por el cotizante lo cual acredita que efectivamente este si firmó dichos documentos.

Declara que tiene una irreprochable conducta en la empresa, de lo cual su jefatura puede dar fe y referencias, ya que jamás ha estado sindicado en un evento que revista el carácter de falta de probidad o esmerada diligencia.

Concluye que de los documentos de afiliación del denunciante hay documentos firmados por éste (declaración de salud) y que por ese motivo no hay razón para que falsificara la firma de otros documentos.

Respecto a las pericias caligráficas señala que fueron informadas por un profesional nombrado de manera unilateral por los investigadores, señalando que tuvo una participación restringida en las indagaciones que hizo su empleador no pudiendo aportar datos ni realizar mayores gestiones para determinar lo sucedido.

Además, solicita se oficie a su empleador para tener a la vista su historial de multas, reclamos, amonestaciones y cancelaciones a su nombre a efectos de que se tome en consideración al momento de determinar si corresponde aplicar una sanción.

7. Que, se ordenó como medida para mejor resolver, mediante Ordinario IF/N° 21676 de fecha 21 de julio de 2021, a fojas 61, la realización de un peritaje caligráfico y huellográfico a cargo del Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, realizado en base a la documentación contractual original del cotizante.

8. Que, el informe pericial documental N° 10994 fue remitido por esa Institución con fecha 1 de septiembre de 2021, conteniendo la siguiente conclusión:

"Las firmas trazadas a nombre de Pedro B. P., como cotizante en los documentos contractuales de la Isapre Nueva Masvida, debidamente individualizados en el Ítem I. Descripción del presente informe, son falsas".

Dichos documentos señalados corresponden al Resumen Interno de evaluación N° 2605538, FUN N° 140164407-81, Condiciones Particulares Beneficio Adicional de Salud y Carta de desafiliación.

9. Por otro lado, el informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico N° 12613 fue remitido por el mencionado Laboratorio de Criminalística con fecha 13 de octubre de 2021, conteniendo la siguiente conclusión:

"Las impresiones dactilares individualizadas como "ID1", "ID2", "ID3" e "ID5", no son útiles para efectuar una identificación dactiloscópica, pero que en el caso de la impresión dactilar que individualiza como "ID4" (Carta de Desafiliación) no corresponde a la persona afiliada, sino que al dedo pulgar derecho del Sr. Alis Grey Ubeda Henríquez.

10. Que, en primer término, se debe hacer presente, que los cargos formulados tuvieron como fundamento las conclusiones contenidas en los peritajes caligráficos acompañados por la Isapre en su denuncia y además los peritajes elaborados a solicitud de este Organismo por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones, en especial, el peritaje documental mencionado, en cuanto a que éstos concluyeron la falsedad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre de Pedro B. P.

11. Que, en cuanto al cuestionamiento del agente de ventas de que el informe caligráfico acompañado por la Isapre Nueva Masvida a su denuncia, presume que la firma puesta en la Declaración de Salud correspondería a una firma genuina del cotizante, esto ha sido tenido a la vista en el análisis de los cargos efectuados, sin embargo, dicha información no obsta al hecho de que ambos peritajes evacuados (tanto por la perito encargada por la Isapre Nueva Masvida como el Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile), han sido concluyentes y están contestes en afirmar que las firmas trazadas a nombre del afiliado en los documentos contractuales de la Isapre Nueva Masvida, especialmente en el FUN N° 140164407-81 y Condiciones Particulares Beneficio Adicional de Salud, son falsas.

12. Que, así las cosas, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en consideración que no se solicitaron diligencias probatorias que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante los mencionados peritajes caligráficos, en cuanto a que las firmas trazadas en los mencionados documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del Sr. Pedro B. P., son falsas, esta Autoridad

concluye que se encuentra acreditado el cargo correspondiente a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el denunciado incurrió en la falta reprochada, 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.

14. Que, por último, en cuanto a la alegación del agente de ventas de tener una conducta irreprochable como trabajador y solicitar que ello sea considerado al momento de pronunciarse este Organismo sobre la presente denuncia, cabe aclarar que, para los efectos de la aplicación de las sanciones, habiéndose probado que la conducta del agente correspondió a una falta gravísima, este sentenciador solo está legalmente facultado para aplicar la sanción que dicha clase de incumplimiento trae aparejada, sin considerar otros antecedentes, tales como el comportamiento previo del agente de ventas.

15. 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 al agente de ventas Sr. Pablo Guerrero Sepúlveda, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al **Sr. Pablo Guerrero Sepúlveda**, 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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-157-2020**), 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, 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/CCS

Distribución:

- Sr. Pablo Guerrero Sepúlveda
- Sr. Pedro B. P.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.

- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-157-2020