

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 535

Santiago, **12-08-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 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; la Resolución Exenta RA/N° 882/181 de 23 de noviembre de 2021 de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia se encuentra 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 efectuada con fecha 18 de junio de 2021, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia que la Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT incurrió en 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 a los planes de salud de los Sres. F. J. Flores V. y A. J. Catalán S., en los que se informan datos que no corresponden a la realidad, como lo es, entre otros, la empleadora de estas personas.

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

- Copia del FUN de afiliación a la Isapre, correspondiente a F. J. Flores V., suscrito con fecha 30 de marzo de 2021, en el que se informa como empleadora de esta persona, a la empresa INVERSIONES SERVICIOS Y LOGÍSTICA OASIS LTDA.; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT.

- Copia del FUN de afiliación a la Isapre, correspondiente a A. J. Catalán S., suscrito con fecha 30 de marzo de 2021, en el que se informa como empleadora de esta persona, a la empresa INVERSIONES SERVICIOS Y LOGÍSTICA OASIS LTDA.; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT.

4. Que de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó correo electrónico, de fecha 10 de mayo de 2021, mediante el cual, se le informa a dicha Institución que: *"estas personas (Sres. F. J. Flores V. y A. J. Catalán S.) no pertenecen ni han pertenecido a la empresa INVERSIONES SERVICIOS Y LOGÍSTICA OASIS LTDA., y que el timbre, firma y liquidaciones tampoco son de la empresa "*.

5. Que por su parte, y también según requerimiento efectuado por este Organismo de Control, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial huellográfico en el que, en resumen, se concluye que las impresiones dactilares individualizadas como ID5, ID6 e ID8, presentes en el FUN de afiliación, Declaración de Salud y Anexo de Contrato de Salud Previsual, suscritos a nombre del afiliado, Sr. A. J. Catalán S., corresponden exactamente a la impresión del dedo pulgar derecho de PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT.

6. Que también a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial documental en el que concluye que las firmas de los cotizantes trazadas en los documentos dubitados de la Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud, Anexo de Contrato de Salud Previsual y Comprobante para el Beneficiario), a nombre de F. J. Flores V. y de A. J. Catalán S. son falsas, producto de un proceso imitativo de la signatura genuina de estas

personas.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados en la etapa de investigación, mediante el Oficio Ord. IF/N° 22.922, de 4 de julio de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción de los contratos de salud de los cotizantes F. J. Flores V. y A. J. Catalán S., al no llevarse 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de los cotizantes F. J. Flores V. y A. J. Catalán S., 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 de los cotizantes F. J. Flores V. y A. J. Catalán S., 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los cotizantes Sres. F. J. Flores V. y A. J. Catalán S. con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

8. Que según consta en el expediente del proceso 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 Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 5 de julio de 2022, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

9. Que por otra parte, mediante reclamo de fecha 14 de septiembre de 2021, la Sra. J. G. Negrete O. informa haber sido afiliada de manera irregular a la Isapre Nueva Masvida, señalando, que nunca firmó nada que la vinculara con dicha Institución, y que todos los datos que se contienen en los documentos de afiliación son falsos.

10. Que en su presentación, la reclamante acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del FUN de afiliación a la Isapre, suscrito con fecha 30 de abril de 2021, en que se informa como empleadora de la persona afiliada, a la empresa INGECIL SPA, Rut: 76.455.316-0; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT.

b) Certificado de cotizaciones emitido por AFP PLANVITAL, en el que a la época de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, por parte de la empresa Sociedad de Alimentación Casino Express, Rut: 78.793.360-2, esto es, por una empleadora distinta a la informada en la "Sección C" del FUN de afiliación.

c) Liquidaciones de sueldo correspondiente a los meses de marzo y abril de 2021, y en que consta como empleadora de la reclamante, la empresa Sociedad de Alimentación Casino Express, Rut: 78.793.360-2.

11. Que a su vez, y de acuerdo a requerimiento efectuado por este Organismo de Control, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. acompañó informe pericial dactiloscópico emitido por la/el perito Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las impresiones dactilares presentes en los documentos de afiliación a la Isapre (FUN, Declaración de Salud y Condiciones Particulares) no pertenecen al mismo grupo fundamental de las impresiones dactilares indubitadas, por lo que no se puede establecer la identidad de J. G. Negrete O.

Asimismo, acompañó informe pericial caligráfico emitido por la misma perito indicada, en el que concluye que las firmas atribuidas a J. G. Negrete O., presentes en el FUN de afiliación, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el Beneficiario, Declaración de Salud, Condiciones particulares Beneficio adicional dental FORMA S80 y Anexo de Contrato, no pertenecen a su autoría.

12. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados en la etapa de investigación, mediante el Oficio Ord. IF/N° 11.487, de 12 de abril de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. J. G. Negrete O., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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 Sra./Sr. J. G. Negrete O., 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.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. J. G. Negrete O., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en 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.

13. Que según consta en el expediente del proceso 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 Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 12 de abril de 2022, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

14. Que a su vez, mediante presentación efectuada con fecha 8 de noviembre de 2021, la Isapre CRUZ BLANCA denuncia que la Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT incurrió en 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. I. J. Poblete R. en los que se informan datos que no corresponden a la realidad, como lo es, entre otros, la empleadora de esta persona.

15. Que, en su denuncia, la Isapre acompañó entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia del FUN de afiliación a la Isapre, correspondiente al Sr. I. J. Poblete R., suscrito con fecha 24 de enero de 2019, en el que se informa como empleadora de esta persona, a la empresa COMERCIAL EL BOSQUE SPA; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT.

- Copia del reclamo presentado por el Sr. I. J. Poblete R., ante Isapre Cruz Blanca S.A., donde en resumen señala que fue afiliado sin su consentimiento, agregando, que nunca ha trabajado para la empresa COMERCIAL EL BOSQUE SPA.

- Certificado de cotizaciones emitido por AFP PLANVITAL, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, por parte de la empresa COMERCIAL EL BOSQUE SPA.

16. Que de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre CRUZ BLANCA acompañó informe pericial dactiloscópico emitido por la/el perito Sra./Sr. IVÁN M. MÜLLER KONG, en el que se concluye que las huellas digitales estampadas en el anverso y reverso del FUN de afiliación a la Isapre, no fueron impresas por el pulgar derecho de don I. J. Poblete R.

17. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados en la etapa de investigación, mediante el Oficio Ord. IF/N° 16.385, de 23 de mayo de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./SR. I. J. Poblete R., al no llevar el proceso según lo indicado en los

Títulos I y II 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 Cruz Blanca S.A., en proceso de afiliación electrónica, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/ o huella dactilar falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. I. J. Poblete R., conforme a lo establecido en la letra a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. I. J. Poblete R., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

18. Que, la agente de ventas fue notificada por carta certificada de los mencionados cargos, con fecha 2 de junio de 2022, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones dentro del plazo previsto en la normativa.

19. Que atendido el principio de economía procedimental, y no obstante haberse originado en diferentes reclamos o denuncias, y haberse formulado cargos por separado, través de la Resolución Exenta IF/N° 511, de 27 de julio de 2022, de esta Superintendencia de Salud, se dispuso la acumulación de los expedientes de los procedimientos sancionatorios iniciados por los Oficios Ordinarios IF/N° IF/N° 16.385, de 23 de mayo de 2022 (A-68-2021) e IF/N° 22.922, de 4 de julio de 2022 (A-33-2021), al expediente del procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° 11.487, de 12 de abril de 2022 (A-56-2021).

Lo anterior, para efectos de que dichos procesos sean resueltos de manera conjunta.

20. Que, analizados los antecedentes del proceso, y tal como ya se indicó, la agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, así como tampoco solicitó rendir ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o controvertir el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, los que por una parte permiten tener por acreditado que incurrió en la falta consistente en "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", respecto de los cotizantes F. J. Flores V. y A. J. Catalán S.; y por otra parte, las faltas consistentes en "*Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa*" respecto de los cotizantes A. J. Catalán S. e I. J. Poblete R., y "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada*", respecto de la cotizante J.G. Negrete O.

En relación a lo anterior, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas o huellas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con firmas o huellas dactilares falsas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

21. Que, por su parte, los antecedentes referidos en el considerando 4 y en las letras b) y c) del considerando 10 permiten dar por establecido que la agente de ventas hizo entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los cotizantes F. J. Flores V., A. J. Catalán S. y J. G. Negrete O., lo que da cuenta de la suscripción de un contrato de salud respaldado en información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la empleadora de las personas afiliadas), y que, por consiguiente, permiten presumir afiliaciones efectuadas sin el consentimiento de los estos.

22. Que asimismo, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

23. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en los procedimientos sancionatorios, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que dan cuenta de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de dichas personas.

24. Que en consecuencia, las faltas acreditadas, en particular aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía

la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sr. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT, RUN: [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.

3. 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-56-2021**), 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. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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/HPA

Distribución:

- Sr. PAULETTE PATRICIA LEROY MONTT.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (a título informativo).
- Sra. J. G. Negrete O. (Reclamante)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-56-2021