

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 436

Santiago, 28-06-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud, y lo señalado 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 las personas 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 la presentación Ingreso N° 8079 de fecha 25 de junio de 2021 la Isapre Nueva Masvida S.A. denunció ante esta Superintendencia, la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la Sra. Lorena Andrea Heredia Pardo, a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de esa institución, documentación asociada al contrato de salud del Sr. M.L. Sánchez R. con firmas falsas.

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

- Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARCELA MEZA NARVARTE, en el que se concluye que las firmas trazadas a nombre de M.L. Sánchez R., en la totalidad de los documentos de afiliación revisados, no pertenecen a su autoría.

- Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 140182447 de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., correspondiente a M.L. Sánchez R., de 16 de abril de 2020, en que consta que la agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la denunciada.

- Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, indica que es extranjero y que siempre ha cotizado en el FONASA, pero que en febrero de 2021 se percató del hecho de encontrarse afiliado a la Isapre Nueva Masvida, en circunstancias en las que nunca ha suscrito ningún documento, solicitando, en definitiva, que se deje sin efecto la afiliación.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 24029 de fecha 13 de agosto de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. M.L. Sánchez 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 NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. M.L. Sánchez R., 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.

- 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.

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 16 de agosto de 2021.

6. Que, por su parte, mediante presentación N° 10842 de fecha 30 de agosto de 2021, la agente de ventas denunciada evacuó sus descargos, señalando en lo fundamental, que se procedió a formular cargos en su contra a partir de un único peritaje aportado por la propia Isapre, el que fue realizado sin el consentimiento del cotizante.

Refiere, además, que el documento tenido a la vista por el perito al efectuar su informe, se habría encontrado vencido, por tratarse de una cédula de identidad para extranjeros con fecha de vencimiento el 12 de febrero de 2020, habiéndose deducido, por tanto, el reclamo ante la Isapre un año después de la suscripción del contrato de salud.

Refiere, por otra parte, que el Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 140182447 corresponde a una afiliación que se efectuó en forma electrónica y que atendidas las circunstancias sanitarias presentes en dicha época se instruyó por parte de la Isapre, la suscripción de dichos contratos a través del envío o traslado de Motoboy, razón por la cual, al tratarse de una instrucción de su superior, lo que la dispensaría de eventuales responsabilidades al tratarse de actuaciones que están fuera de su competencia y sobre las cuales no tendría libertad.

A continuación, cuestiona el peritaje aportado por la Isapre, indicando que las muestras para realizar dicho informe habrían sido obtenidas por un trabajador de la agencia de Nueva Masvida.

Por otra parte, señala, que el cotizante no tuvo reparo en permanecer un año afiliado a la Isapre, por lo que resulta inverosímil y carente de toda lógica que se formule en su contra el cargo de falta de consentimiento.

Asimismo, señala, que el contrato de salud se encontraba legalmente celebrado, por lo que la Isapre le dio plena vigencia, sin poner reparo alguno, siendo debidamente visado por esta.

Además, indica, que este Organismo, no posee ninguna prueba o antecedente que acredite fehacientemente y fuera de toda duda razonable los cargos formulados en su contra, considerando que es un hecho irrefutable que el contrato de salud fue suscrito por el reclamante en forma consciente, voluntaria y con cabal conocimiento de ello.

Agrega, que, respecto del procedimiento, la Isapre incumplió con el deber de acompañar los documentos originales objetados, según establece la normativa vigente en la materia, la que tampoco fue solicitada por este Organismo.

Finalmente, solicita se cite al afiliado y a la presidenta del Sindicato de Vendedores de Isapre Nueva Masvida S.A. a prestar declaración ante este Organismo.

Asimismo, solicita se abra un termino probatorio, para la incorporación de nuevos antecedentes y otros medios probatorios.

7. Que, con fecha 30 de agosto de 2021, mediante presentación N° 10793, se recibió una nueva denuncia por parte de la Isapre Nueva Masvida S.A., en contra de la agente de ventas Lorena Andrea Heredia Pardo, esta vez por incumplimientos en el proceso de afiliación del Sr. V.H. Cahuaya Z.

8. Que, en su denuncia la Isapre acompañó los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140182916 de fecha 21 de abril de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del cotizante.

b) Copia del reclamo presentado por el cotizante ante la Isapre Nueva Masvida S.A., en el que indica que nunca firmó un contrato de salud y que está afiliado a otra AFP, solicitando su desafiliación.

c) Informe Pericial Caligráfico suscrito por la perita Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que concluye que las firmas atribuidas a V.H. Cahuaya Z., que constan en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría ya que, no existen similitudes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.

9. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 27536 de fecha 13 de septiembre de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de V.H. Cahuaya Z., 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 V.H. Cahuaya Z., 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 la cotizante V.H. Cahuaya Z., 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.

10. 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 13 de septiembre de 2021.

11. Que, por su parte, mediante presentación Nº 12057 de fecha 28 de septiembre de 2021, la agente de ventas denunciada evacuó sus descargos, señalando en lo fundamental, que los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio corresponden únicamente a los aportados por la Isapre Nueva Masvida S.A.

Agrega, que el contrato de salud es de fecha 21 de abril de 2020 y que en esa fecha ya se había decretado el estado de excepción por la crisis sanitaria, y que, en ese contexto de restricciones, la Isapre no contaba con un sistema de suscripción remota.

Continúa señalando, que la Isapre incumplió con el deber de acompañar los documentos originales objetados, según establece la normativa vigente en la materia, la que tampoco fue solicitada por este Organismo.

Cuestiona, igualmente, el peritaje aportado por la Isapre, indicando que las muestras para realizar dicho informe habrían sido obtenidas por un trabajador de la agencia de Nueva Masvida, poniendo en duda, además, las capacidades técnicas de la perita encargada de elaborar el referido informe pericial.

Por otra parte, señala que la afiliación no fue presencial y se le remitió la documentación contractual al cotizante para su firma, conforme a lo dispuesto por su empleador, directrices a las que ella no podía oponerse.

Indica, de igual manera, que la cédula de identidad del cotizante se habría encontrado vencida al momento de efectuar el reclamo ante la Isapre Nueva Masvida S.A.

Finalmente, solicita se cite al afiliado y a la presidenta del Sindicato de Vendedores de Isapre Nueva Masvida S.A. a prestar declaración ante este Organismo.

Asimismo, solicita se abra un termino probatorio, para la incorporación de nuevos antecedentes y otros medios probatorios.

12. Que, mediante Resolución Exenta IF/Nº 340 del 10 de mayo de 2022, en razón del principio de economía procesal, se procedió a acumular los procesos sancionatorios iniciados por las denuncias indicadas en los considerandos 2º y 7º, esto por involucrar a una misma agente de ventas y estar referidos a la misma materia.

En virtud de lo señalado, se procederá a analizar y resolver de forma conjunta ambas denuncias y las argumentaciones efectuadas por la agente de ventas.

13. Que, en primer término, cabe hacer presente que el procedimiento de sanciones, regulado en el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, establece bajo el punto 3.5 "Término probatorio", lo siguiente:

"En el evento que la persona o entidad presuntamente infractora ofrezca pruebas oportunas y útiles para los fines de la investigación, se abrirá un término común para los interesados, no superior a treinta ni inferior a diez días hábiles contado desde que se dicte el oficio que así lo disponga. Si vence el plazo señalado, sin que los interesados hayan aportado las pruebas ofrecidas, se seguirá adelante con el procedimiento con los antecedentes tenidos a la vista, sin perjuicio de las medidas para mejor resolver adicionales que la Superintendencia determine. La apertura del término probatorio, con la mención de los puntos que serán objeto de prueba, deberá ser notificada al presunto infractor mediante oficio, con copia al sujeto o entidad denunciante si lo hubiere".

En el presente caso, tal como se señaló, la agente de ventas denunciada solicitó la apertura de términos probatorios para efectos de incorporar nuevos antecedentes y otros medios de prueba, sin ofrecer prueba alguna que revista el carácter oportuna o útil para los fines de la investigación, razón por la cual se procederá a desestimar dicha solicitud.

14. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, cabe concluir que las alegaciones efectuadas por la agente de ventas no permiten desvirtuar el mérito de las conclusiones contenidas en los informes periciales aportados por la Isapre, los que son categóricos al establecer que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de los cotizantes M.L. Sánchez R. y V.H. Cahuaya Z., no pertenecen a su autoría y por tanto son falsas.

Al respecto, la agente de ventas en sus descargos se limitó a efectuar alegaciones relativas supuestos defectos en la tramitación del procedimiento sancionatorio y falencias en la denuncia efectuada por la Isapre, sin aportar medios de prueba pertinentes o solicitado la realización de nuevas pericias tendientes a desacreditar los cargos formulados en su contra, los que decían relación, principalmente, con haber sometido a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas falsas.

De igual manera, debe tenerse en consideración, que se trata de dos denuncias, que tienen como origen reclamos efectuados por dos personas, quienes alegan haber sido afiliados a la Isapre sin su consentimiento y existiendo, en ambos casos, un peritaje caligráfico que da sustento a su relato.

15. Que, en cuanto a las alegaciones efectuadas por la agente de ventas, relativas a la instrucción que habría recibido por parte de su empleadora para suscribir contratos a través de un tercero, cabe hacer 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

Al efecto, de conformidad a la normativa vigente, la persona agente de ventas es la responsable de intervenir como representante de una Isapre, en la suscripción de los contratos de salud, cumpliendo con la función de velar por la integridad de dicho proceso.

En ese sentido, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 110 del D.F.L N°1 de 2005 del Ministerio de Salud, esta Superintendencia tiene tanto la función como la atribución de fiscalizar la labor ejercida por las personas agentes de ventas, quienes, como sujetos fiscalizados, no pueden alegar el desconocimiento de la normativa que les rige en el ejercicio de sus funciones, las que deben ser ejercidas con la debida diligencia y con estricto apego a las instrucciones emanadas desde este Organismo de Control.

16. Que, en cuanto a lo alegado por la agente de ventas, en relación al hecho de no haberse remitido por parte de la Isapre, la documentación contractual suscrita a nombre de la cotizante, se debe hacer presente que los medios de prueba adjuntos a la denuncia, se ajustan a la forma cómo en la práctica las Isapres han ido dando cumplimiento a la obligación de denunciar irregularidades por parte de sus agentes de venta, y en particular, las situaciones de reclamos de personas que alegan no haber suscrito la documentación contractual, a las que se les toma una muestra de firmas, que luego se remiten junto con la documentación contractual a un perito que elabora un informe, el que posteriormente se adjunta a la denuncia que se presenta ante esta Superintendencia.

Así las cosas, en los hechos y de acuerdo con la práctica habitual, no existe irregularidad alguna en la denuncia efectuada por la Isapre ni en la formulación de cargos efectuada por

este Organismo de Control, fundada en los antecedentes adjuntos a aquélla.

17. Que, respecto a las diligencias solicitadas por la agente de ventas, relativas a la citación del cotizante y el oficio al Sindicato de Agentes de Ventas de la Isapre Nueva Masvida S.A., se desestimarán por improcedentes, esto toda vez que, las infracciones correspondientes a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas falsas se encuentran debidamente acreditadas a través de los informes periciales ya referidos, sin que las circunstancias alegadas por la agente de ventas, en relación al contexto en que se desarrolló el proceso de afiliación cuestionado, tengan la entidad suficiente para dispensarla de la responsabilidad administrativa que le asiste, conforme a lo razonado en el considerando 15° precedente.

18. Que, finalmente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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.

19. 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. Lorena Andrea Heredia Pardo con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Lorena Andrea Heredia Pardo 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-41-2021)**, 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/CTU
Distribución:

- Sra. Lorena Andrea Heredia Pardo
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-41-2021