

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 501

Santiago, **25-07-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, 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 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° 10794 de fecha 30 de agosto de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A., denunció ante esta Superintendencia, la existencia de incumplimientos por parte de la agente de ventas Sra. Alejandra Ester Carreño Contreras, a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentación asociada al contrato de salud de la Sra. L. J. Cerin T., con firmas falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 140210705 de fecha 28 de mayo de 2021, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la cotizante L. J. Cerin T., a la Isapre Nueva Masvida S.A.

b) Copia reclamo presentado por la cotizante ante la Isapre Nueva Masvida S.A., en el que señala no haber firmado un contrato de salud con esa institución, solicitando su anulación.

c) Informe pericial caligráfico elaborado por la perita Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que se concluye que las firmas atribuidas a L. J. Cerin T., y que constan en la totalidad de los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría, ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 28364 de fecha 22 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 L. J. Cerin T., 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 de L. J. Cerin T., 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 huellas dactilares falsas, respecto de la 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 22 de septiembre de 2021.

6. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 6 de octubre de 2021, la agente de ventas evacuó sus descargos señalando que ha realizado sus funciones de agente de ventas de forma ininterrumpida por más de 7 años, dando cumplimiento a la normativa que rige el negocio y siguiendo las órdenes de sus superiores, presentando una irreprochable conducta a la fecha.

En relación al reclamo de la cotizante, señala que sus imputaciones son falsas y carecen de respaldo, toda vez que su incorporación a la Isapre fue su completa responsabilidad, ya que entregó toda la documentación requerida y suscribió toda la documentación contractual.

Agrega, que conoció a la cotizante por medio de la pareja de ésta, quien le dio su contacto para posteriormente coordinar una reunión en la que le entregó toda la información necesaria y aclaró sus dudas.

Continúa señalando, que el proceso de suscripción fue rápido y que la cotizante quedó conforme con su incorporación.

Añade, que tiempo después la pareja de la cotizante le indicó que ella se había quedado sin trabajo, por lo que le indicó los pasos que debía seguir para desafiliarse de la Isapre.

Refiere, que siempre solicita a los clientes que la firma de los documentos contractuales sea igual a la de su carnet, y que con posterioridad el afiliado pone su huella.

Acompaña copia de conversación mantenida a través de la aplicación Whatsapp, con la pareja de la cotizante.

Finalmente, solicita se tenga a la vista su historial de sanciones al momento de resolver.

7. Que, para efectos de contar con mayores antecedentes que permitieran determinar el alcance de la responsabilidad administrativa de la agente de ventas, se estimó procedente, mediante Ord. IF/N° 1861 de fecha 20 de enero de 2022, solicitar al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huellográfico y/o dactiloscópico respecto de la documentación contractual suscrita a nombre de la cotizante.

8. Que, dicha entidad, acompañó el informe solicitado, mediante presentación de fecha 14 de junio de 2022, con las siguientes conclusiones:

- Las impresiones dactilares signadas como ID1 e ID3 no son útiles para efectuar una identificación dactiloscópica (Formulario Único de Notificación y Declaración de Salud).

- Las impresiones dactilares útiles, signadas como ID2, ID4 e ID5 (Formulario Único de Notificación Copia Empleador, Anexo Contrato de Salud Previsional y Plan Preferente PLPL61) corresponden exactamente al dedo índice derecho de Alejandra Ester Carreño Contreras (Agente de Ventas).

9. Que, habiéndose puesto dicho informe pericial en conocimiento de la agente de ventas, con fecha 8 de julio de 2022, esta presentó sus observaciones, indicando que los peritajes de este tipo requieren un mínimo de rigor y al realizar una simple lectura del informe se aprecia la falta de rigurosidad en su elaboración, ya que contiene una falta ortográfica al haberse escrito la palabra "VISA" en lugar de "VIDA".

Por otra parte, indica que solo tres de las cinco huellas se asemejarían a las suyas, sin que se conozca el origen de las demás, por lo que sostiene, que el peritaje deja más dudas que certezas, razón por la cual solicita se desestime dicho informe, toda vez que los documentos fueron suscritos por la cotizante.

10. Que, por otra parte, mediante presentación N° 14045 de fecha 17 de noviembre de 2021, la Isapre Nueva Masvida S.A., presentó una nueva denuncia en contra de la Sra. Alejandra Ester Carreño Contreras, por irregularidades en el proceso de afiliación del Sr. M.

F. Calderón G.

11. Que, en dicha denuncia la Isapre acompañó los siguientes antecedentes:

a) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 140213737 de fecha 18 de julio de 2021, suscrito a nombre del cotizante, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación, junto con la demás documentación contractual.

b) Copia del reclamo presentado por el cotizante ante la Isapre, en el que indica que se percató del hecho de encontrarse afiliado a Nueva Masvida al ver el descuento en su liquidación de remuneraciones. Al respecto agrega, que no ha firmado ningún documento de afiliación y que esa situación le dificulta acceder a su tratamiento contra la epilepsia, por lo que necesita desligarse de dicha Isapre.

c) Informe pericial caligráfico elaborado por la perita Marcela Isabel Meza Navarrete, en el que se concluye que las firmas atribuidas a M. F. Calderón G. y que constan en la totalidad de los documentos de afiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., no pertenecen a su autoría, ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.

12. Que, en base a dichos antecedentes, mediante Ord. IF/N° 10660 de fecha 4 de abril de 2022 se estimó procedente formular los siguientes cargos a la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./SR. M.F. CALDERÓN G., 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 y/ o huella dactilar falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. M.F. CALDERÓN G., 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. M.F. CALDERÓN G., 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.

13. 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 estos nuevos cargos, vía correo electrónico el 5 de abril de 2022.

14. Que, mediante presentación de fecha 19 de abril de 2022, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que en junio de 2021 se encontraba a las afueras de la empresa Canotex S.A., ofreciendo planes a la gente que ahí trabajaba y que, en esa oportunidad, el cotizante se acercó a consultar, suscribiendo una declaración de salud y entregándole copia de su cédula de identidad y última liquidación de remuneraciones.

Agrega, que luego de ser aprobada su declaración de salud, suscribieron el resto de los documentos contractuales, suscribiendo un plan cercano a su 7%.

Continúa señalando, que, con posterioridad, su supervisora le avisó que se había recibido reclamo por parte del cotizante desconociendo su afiliación, razón por la cual procedió a contactarlo y este le habría indicado, en lo fundamental, que se había arrepentido de su afiliación y que en la sucursal le habrían indicado que la única forma de desafiarse rápidamente era reclamando en contra de la ejecutiva de ventas.

Al respecto, señala, que el cotizante escribió una carta de puño y letra aclarando la situación, la que remitió a su supervisora y al subgerente, para aclarar lo sucedido.

Finalmente adjunta dicha carta, suscrita por el cotizante, en el que éste señala haber firmado los documentos de afiliación.

15. Que, mediante Resolución Exenta IF/N° 450 de fecha 6 de julio de 2022, se procedió a acumular el proceso sancionatorio A-76-2021, iniciado por la denuncia contenida en la presentación N° 14045 de fecha 17 de noviembre de 2021, al proceso sancionatorio

A-51-2021, iniciado por la primera denuncia de la Isapre, contenida en presentación de fecha 30 de agosto de 2021, esto, para efectos de analizar y resolver dichos procesos de forma conjunta, por involucrar a la misma persona agente de ventas y estar referidos a las mismas materias.

16. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, cabe concluir que las alegaciones y los medios de prueba aportados por el agente de ventas, en los descargos presentados respecto de ambas denuncias, no permiten desvirtuar el mérito de las conclusiones contenidas en los informes periciales allegados al expediente sancionatorio.

Al respecto, consta en primer lugar, informe pericial caligráfico aportado por la Isapre denunciante, en el que se concluye que la totalidad de las firmas trazadas a nombre de la cotizante L. J. Cerin T., en los documentos de afiliación, no pertenecen a ella y son falsas.

Asimismo, el peritaje huella gráfico elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, es categórico al concluir la existencia de huellas dactilares de la propia agente de ventas, entre los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de L. J. Cerin T.

Finalmente, consta el peritaje caligráfico aportado por la Isapre en su segunda denuncia, el que concluye que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación, suscritos a nombre del Sr. M. F. Calderón G., son falsas.

17. Que, al respecto, cabe hacer presente, dichos medios de prueba no fueron desvirtuados de ninguna forma durante el curso del procedimiento sancionatorio, sin que la agente de ventas presentara o solicitara la realización de diligencias tendientes a desacreditar las conclusiones contenidas en dichos informes periciales caligráficos.

Por otra parte, se debe hacer presente, que este Organismo solicitó una nueva pericia de carácter huella gráfico, respecto de los documentos contractuales suscritos a nombre de la cotizante L.J. Cerin T., a fin de contar con mayores antecedentes y para efectos de contrastarlo con las conclusiones contenidas en el informe pericial aportado por la Isapre, arrojando dicha diligencia, la existencia de huellas dactilares de la propia agente de ventas, entre los documentos de afiliación.

En razón de lo anterior, no cabe si no tener por configuradas las faltas reprochadas, correspondientes a someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A., documentación contractual con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de ambas personas cotizantes.

18. Que, en relación a la declaración que acompañó la agente de ventas, respecto del cotizante M. F. Calderón G., cabe señalar que este carece del mérito para desvirtuar las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico respectivo, el cual es categórico al señalar que las firmas contenidas en los documentos de afiliación son falsas, constando, además, un reclamo del afiliado, de una fecha anterior, en el que éste señalaba no haber suscrito la documentación contractual respectiva.

En ese sentido, cabe desestimar lo alegado por la agente de ventas cuando señala que ambos cotizantes suscribieron la documentación contractual, en circunstancias que existen medios probatorios que categóricamente concluyen la falsedad de las firmas contenidas en dichos documentos, así como un peritaje elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile, que concluye la existencia de huellas dactilares de la propia agente de ventas entre los documentos suscritos a nombre de una de esas personas.

19. Que, por su parte, deben desestimarse los cuestionamientos efectuados por la agente de ventas en sus descargos en relación a la calidad del peritaje elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile y a una eventual falta de rigurosidad en su elaboración, esto toda vez que sus conclusiones son concordantes con las contenidas en el peritaje caligráfico aportado por la Isapre.

Al respecto, dicho informe es claro al señalar la existencia de huellas dactilares estampadas en los documentos de afiliación, que pertenecen a la propia agente de ventas, esto de acuerdo a las conclusiones arrojadas por el Terminal Computacional Biométrico del Servicio de Registro Civil e Identificación, razón por la cual no puede sino desestimarse lo alegado por la denunciada en cuanto a que el informe dejaría más dudas que certezas a este respecto, ya que dichas conclusiones fueron emitidas con la debida rigurosidad técnica y de forma categórica.

Por otra parte, en relación a las huellas que no pudieron ser periciadas, el informe indica claramente, que esto se debió a la calidad de las muestras, razón por la cual las alegaciones

efectuadas en ese sentido carecen de fundamento.

20. Que, así las cosas, 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 las letras 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, 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 y/o huellas falsas, respecto de los cotizantes L.J. Cerin T. y M. F. Calderón G.

21. 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. Alejandra Ester Carreño Contreras con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al **Sra. Alejandra Ester Carreño Contreras 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-51-2021**), 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:

- Sr. Alejandra Ester Carreño Contreras
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-51-2021