

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 704

Santiago, **13-10-2022**

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; el 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, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-77-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAZ CAROLINA CATALDO GATICA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-77-2021 (Ord. IF/N° 10.658, de 4 de abril de 2022):

Presentación N° 14.046, de 17 de noviembre de 2021.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos contractuales y/o antecedentes para la afiliación de las siguientes personas, que adolecerían de las irregularidades que en cada caso se indican:

I. N. GIMENO A. reclamó irregularidades en la suscripción de contrato de salud previsional con la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., por lo que ésta envió los documentos contractuales a peritaje, el que arrojó que las firmas consignadas en éstos no son de su autoría.

La Isapre acompaña a su denuncia los siguientes antecedentes:

a) Informe pericial caligráfico de 15 de octubre de 2021 de la perito Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye que las firmas atribuidas a I. N. GIMENO A. y que constan en los documentos contractuales, no pertenecen a su autoría ya que no existen similitudes suficientes para determinar que han sido realizadas por la misma mano ejecutora.

b) FUN de suscripción de 30 de agosto de 2021 y restante documentación contractual, en que aparece la Sra. PAZ CAROLINA CATALDO GATICA como la agente de ventas que intervino en la afiliación de la persona cotizante, y

c) Copia de fotografía de reclamo manuscrito de I. N. GIMENO A., dirigido a la Isapre pero sin fecha ni timbre de recepción, en el que en resumen expone que luego de efectuar la declaración de salud y antes de firmar los documentos de afiliación, le llegó una notificación a su correo en el que se le informaba su ingreso a la Isapre. Agrega que al revisar la documentación adjunta constató que en éstos se consignaba una firma y huella que no son las suyas. Señala que se contactó con la agente de ventas y que ésta reconoció haber firmado y estampado su huella en lugar de él.

Sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de

la/del cotizante Sra./Sr. I. N. GIMENO A., 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. I. N. GIMENO A., 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. N. GIMENO A., 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.

3. Que, mediante presentación de 18 de abril de 2022 la/el agente de venta formula sus descargos, en los que expone que la persona afiliada manifestó durante todo el proceso su voluntad de incorporarse a la Isapre y asevera que aquella sí firmó la documentación contractual.

Sostiene que con posterioridad a la afiliación y tal como lo informó a la Isapre en documento que adjunta, la/el agente de ventas se negó a las insistentes invitaciones a salir que le hizo la persona afiliada y, por otro lado, ésta presentó una solicitud de anulación de su contrato de salud, cuya copia adjunta a los descargos, en que la que invoca otros motivos para que se deje sin efecto su contrato de salud, a saber, que requería efectuarse una cirugía a la cadera y que le resultaba más conveniente regresar al FONASA.

Además, señala que estando aún pendiente la desafiliación de la persona cotizante, ésta se incorporó a otra Isapre, lo que habría generado una situación de doble afiliación durante los meses de septiembre y octubre de 2021.

En cuanto al peritaje caligráfico acompañado por la Isapre, objeta que tanto los documentos dubitados como indubitados fueron entregados por la Isapre a la perito, de manera que a ésta no le consta que las muestras de 5 firmas y 5 huellas que le fueron enviadas efectivamente hayan correspondido a la persona afiliada.

Agrega que no se detalla la forma como se recolectaron y procesaron las 5 muestras de firmas, por lo que no se puede saber si fueron alteradas o si efectivamente fueron realizadas por el cotizante. Por tanto, la única firma realmente indubitada es la contenida en la copia digitalizada de la cédula de identidad, pero ésta no fue considerada dentro de las firmas seleccionadas como indubitadas para el cotejo, ni fue incluida en sus conclusiones.

Alega que se encuentra en desventaja probatoria puesto que al haber finalizado su relación laboral con la Isapre, no puede acceder a las conversaciones que sostuvo con la persona afiliada a través del correo electrónico institucional que mantenía en dicha Isapre.

Invoca la garantía constitucional del debido proceso en relación con la cadena de custodia de la evidencia física que se presenta en el procedimiento.

En conclusión, alega que existió anuencia de la persona afiliada a celebrar el contrato y por otro lado, los documentos presentados por la Isapre a la perito no cumplen con la debida cadena de custodia. Además, hace referencia a que deben ser dejados sin efectos los cargos, por existir dudas razonables.

La/el agente de venta acompaña a los descargos:

a) Copia digitalizada de informe que la/el agente de ventas habría presentado a su jefatura, sin fecha ni registro de envío o recepción.

b) Copia digitalizada de solicitud de anulación del contrato que habría presentado la persona afiliada, sin fecha ni registro de envío o recepción, en la que indica que debe realizarse una cirugía en su cadera izquierda y que desea seguir en el FONASA, y

c) Copia digitalizada de "orden médica para exámenes paciente prequirúrgico" de 16 de septiembre de 2021, a nombre del afiliado, y de presupuesto de honorarios de equipo médico, de la misma fecha.

4. Que, con el fin de contar con mayores antecedentes y previa solicitud de la documentación original a la Isapre, este Organismo de Control requirió a través del Ord.

IF/N° 23.337, de 6 de julio de 2022, la realización de un peritaje caligráfico y huellográfico/dactiloscópico a los documentos contractuales por parte del Departamento de Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, en base a la ficha dactilar y firmas registradas por la persona cotizante en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Al respecto, en Informe Pericial Documental recibido el 18 de agosto de 2022, se indica que no es posible establecer autenticidad o falsedad en las firmas, hasta contar con nuevo y más abundante material de cotejo (idealmente más coetáneo a la fecha de emisión de los documentos controvertidos, ya que éstos son del 2021 y la firma genuina más reciente que consta en los sistemas del Servicio de Registro Civil e Identificación es de 2016).

De igual forma, en el Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico recibido con esa misma fecha, se concluye que las impresiones dactilares estampadas en los documentos materia de la pericia, no son útiles para realizar la identificación dactiloscópica.

5. Que, revisado el sistema de búsqueda de cotizantes de esta Superintendencia, al 30 de agosto de 2022, se constata que la persona afiliada sólo registra cotizaciones en la Isapre CONSALUD S.A., por los períodos de diciembre de 2021 a julio de 2022.

6. Que, atendido lo anterior, este Organismo de Control requirió información adicional a las Isapres CONSALUD S.A. y NUEVA MASVIDA S.A.:

a) La Isapre CONSALUD S.A. remitió copia FUN de suscripción de la persona cotizante, en que consta como fecha de suscripción el 28 DE OCTUBRE DE 2021, con mes de inicio de beneficios diciembre de 2021 y cotización a descontar a partir de noviembre de 2021, y

b) La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. informó que la persona afiliada no había hecho uso de beneficios en esta Isapre. Además acompañó:

i) Certificado de 31 de agosto de 2022 en que se indica que el Sr. I. N. GIMENO A. no registra contrato de salud como cotizante con la Isapre ni es beneficiario de alguno, y

ii) Copia de la misma solicitud de anulación del contrato acompañada por la agente de ventas, sin fecha ni registro de envío o recepción, en que la persona afiliada indica que debe realizarse una cirugía en su cadera izquierda y que desea seguir en el FONASA.

7. Que, analizados los antecedentes y medios de prueba acompañados por la Isapre, así como los aportados por la/el agente de ventas en sus descargos y los recabados por este Organismo de Control, se concluye que si bien existe un informe pericial caligráfico efectuado por un perito judicial de la nómina de la Corte de Apelaciones de Santiago, contratada por la Isapre, que arroja que las firmas consignadas en la documentación contractual son falsas y que, por tanto, acredita el segundo cargo formulado a la agente de ventas en relación con la letra a) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, por otro lado la versión expuesta por la agente de ventas en sus descargos en orden a que la motivación original del cotizante para solicitar que se dejara sin efecto su contrato con la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. no fue la falsificación de las firmas, sino su deseo de regresar al FONASA, se ve corroborada en parte por la carta de reclamo que acompañó la agente de ventas y la Isapre como antecedente adicional, en la que la persona afiliada indica que debe realizarse una cirugía en su cadera izquierda y que desea seguir en el FONASA.

8. Que la referida carta de reclamo, si bien no desvirtúa el mérito del peritaje, sí constituye una circunstancia que matiza el contexto de la irregularidad que se reprocha a la agente de ventas y que atenúa su responsabilidad en los hechos.

9. Que, no existen antecedentes en relación con la entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. I. N. GIMENO A., por lo que se absolverá a la agente de ventas respecto de este tercer cargo.

10. Que, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 10 UTM.

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

RESUELVO:

1. ABSOLVER a la/al agente de ventas Sra./Sr. PAZ CAROLINA CATALDO GATICA, respecto del tercer cargo formulado mediante el Oficio Ord. IF/N° 10.658, de 4 de abril de 2022, relativo a la supuesta entrega de información errónea a la Isapre.

2. IMPONER a la/al agente de ventas Sra./Sr. PAZ CAROLINA CATALDO GATICA, RUN N° [REDACTED] una multa en beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales) por someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el pago.

4. 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 Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-77-2021) 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. PAZ CAROLINA CATALDO GATICA
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-77-2021

