

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 495

Santiago, 20-07-2022

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 se encuentra 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-75-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES, en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-75-2021 (Ord. IF/N° 9018, de 23 de marzo de 2022):

C. E. MARTÍNEZ A. reclama haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., que no conoce a la agente de ventas ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES y que la información entregada a la Isapre es falsa, ya que nunca ha trabajado para la empresa ULMA ANDAMIOS, agregando, que se encuentra cesante y que su domicilio es en Arica y no en Antofagasta.

La persona reclamante adjuntó a su reclamo:

a) Comprobante de atención de urgencia en SAPU de ARICA, de fecha 25 de julio de 2021, en que se informa como domicilio del reclamante LAS ACACIAS 2472 y

b) Certificado de cotizaciones emitido por AFP Planvital con fecha 2 de agosto de 2021, correspondiente al período agosto 2018 a agosto de 2021, en que se informa como domicilio del reclamante LAUCA 1476, ARICA y en que registra pago de cotizaciones previsionales desde noviembre de 2018 a julio de 2019 y un solo período pagado en febrero de 2021.

En el expediente del juicio arbitral a que dio origen el reclamo constan, entre otros antecedentes:

a) FUN de suscripción de fecha 27 de noviembre de 2020, en que se informa como domicilio de C. E. MARTÍNEZ A., LAS ACACIAS 2472, ARICA y como su empleadora la empresa ULMA CHILE ANDAMIO Y MOLD S.A., RUT N° 96.777.600-9 y en que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre el contrato de salud del reclamante fue la/el Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES.

b) Sentencia de 3 de septiembre de 2021 que acogió la demanda, dejando sin efecto el contrato de salud previsional, en base a que la Isapre no aportó la documentación contractual original que le fue requerida.

c) En el contexto del recurso de reposición interpuesto por la Isapre en contra de la sentencia definitiva, la Isapre acompañó los documentos originales, el reclamante los objetó por falsedad de las firmas consignadas en ellos y el tribunal decretó la realización de peritajes por parte de la Policía de Investigaciones de Chile.

d) En el Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico, de 15 de octubre de 2021, emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional Arica y Parinacota de la Policía de Investigaciones de Chile, se concluye que:

"Las impresiones digitales estampadas en los documentos A.1 y A.3, corresponden exactamente al dedo Medio Derecho e Índice Derecho respectivamente de la Agente de Ventas, Elda Patricia del Carmen ASTUDILLO MONARDES".

Respecto a las impresiones digitales estampadas en los documentos A.2 y A.4, se establecen que no son útiles para efectuar un estudio dactiloscópico. "

Los documentos A.1 y A.3, en los que las impresiones digitales estampadas pertenecen a la agente de ventas, corresponde al FUN de suscripción y al Anexo Plan de Salud Complementario, respectivamente.

e) En cuanto al peritaje caligráfico, mediante Ordinario de la Policía de Investigaciones de Chile de fecha 28 de octubre de 2021, se informa que, pese a todas las diligencias realizadas, C. E. MARTÍNEZ A. no se presentó ni comunicó con personal del Laboratorio de Criminalística Regional Arica y Parinacota, por lo que se procedió a devolver los documentos contractuales originales a esta Superintendencia de Salud.

f) Mediante sentencia de 22 de septiembre de 2021 se rechazó el recurso de reposición interpuesto por la Isapre en base a los resultados del informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico.

En el procedimiento sancionador, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre remitió los siguientes antecedentes:

a) Detalle de Gastos en Curativa por Cotizante, emitido con fecha 10 de marzo de 2022, en que consta que la Isapre no le otorgó prestaciones al reclamante y éste no hizo uso de beneficio alguno en la Isapre.

b) Copia de liquidación de sueldo de noviembre de 2020, que aparece emitida a nombre de C. E. MARTÍNEZ A. por la empresa ULMA CHILE ANDAMIO Y MOLD S.A., RUT N° 96.777.600-9 y que fue ingresada a la Isapre como antecedente laboral para acreditar la renta del afiliado.

En consecuencia, 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. C. E. MARTÍNEZ 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. C. E. MARTÍNEZ 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. C. E. MARTÍNEZ 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 7 de abril de 2022, la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo que se ha desempeñado en el rubro financiero como ejecutiva comercial desde hace más de 30 años y que nunca ha tenido problemas con clientes, jefaturas o ex empleadores.

Agrega que contactó al reclamante afuera de una constructora, informándole sobre los beneficios del sistema de isapres y le ofreció un plan acorde a su renta imponible. Al día siguiente concurrió nuevamente al lugar de trabajo del reclamante, quien aceptó afiliarse y procedieron a la suscripción de la documentación contractual. Dos días después, el afiliado le entregó a la agente de ventas los documentos que ésta le solicitó (cotizaciones en el FONASA y antecedente para acreditar renta) para los efectos de adjuntarlos al contrato de salud previsional. Posteriormente la agente de ventas le entregó copia de los documentos

firmados.

Asevera que el reclamante le informó que lo habían llamado desde Santiago para que ratificara la efectividad de la venta y su identidad.

Alega que nunca se realizó el peritaje caligráfico a pesar de haberse ordenado.

Respecto del estampado de la huella digital en dos de los documentos periciados, lo atribuye a un error involuntario de su parte, que no obedeció a una acción dolosa, pues por políticas de la Isapre debe firmar e imprimir sus huellas digitales en varios de los documentos de afiliación, a lo cual debe agregarse las condiciones en las que trabajaban durante la pandemia, con restricciones para el uso de las oficinas de la Isapre (un máximo de 30 minutos dos veces al mes).

Sostiene que el reclamante firmó todos los documentos y que su actuar fue doloso al no comparecer injustificadamente a la Policía de Investigaciones de Chile.

Argumenta que cuando una persona afiliada tiene algún problema con una Isapre, generalmente la culpabilidad la hace recaer en el agente de ventas para conseguir su propósito, como en este caso.

Insiste que el cotejo de firmas es un elemento importante para determinar la validez del contrato suscrito.

Menciona que una ex colega suya sería testigo de que el reclamante firmó los documentos y estampó su huella.

Por tanto, solicita se tengan por formulados los descargos y, en definitiva, se la absuelva de los cargos o, en subsidio, se le aplique la mínima sanción posible atendida su intachable conducta laboral por más de 30 años.

4. Que, con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control, mediante el Ord. IF/N° 16.671, de 24 de mayo de 2022, ofició a la empresa UMLA CHILE ANDAMIOS Y MOLDAJES SPA (denominación que registra en el SII el RUT N° 96.777.600-9), con el fin que informara: a) si la persona reclamante trabaja o ha trabajado para su empresa y en caso que la respuesta fuese afirmativa, informara desde cuándo (y hasta cuándo) había prestado servicios en la misma, a qué entidad (Isapre o FONASA) se ha efectuado el integro de sus cotizaciones de salud y durante qué períodos, y cuál fue el monto de sus remuneraciones imponibles, y b) si efectivamente su empresa emitió la liquidación de sueldo mensual del mes de noviembre de 2020 que consta en el expediente, respecto del reclamante el Sr. C. E. MARTÍNEZ A., y en caso que la respuesta fuese afirmativa, si dicha liquidación cumple con el formato que tiene para confeccionarlas.

5. Que, mediante presentación de 27 de mayo de 2022, la empresa UMLA CHILE ANDAMIOS Y MOLDAJES SPA informó que la señalada persona no ha figurado nunca como empleada de esa empresa y que la liquidación por la que se consulta no corresponde a sus formatos de liquidación de remuneraciones. Entre otros antecedentes, adjunta copia de una liquidación de noviembre de 2020, con los datos de identificación del trabajador, haberes y descuentos tachados, cuyo formato efectivamente difiere del acompañado al oficio.

6. Que, mediante Oficio Ord. IF/N° 22.425, de 30 de junio de 2022, se puso en conocimiento de la agente de ventas ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES la presentación de UMLA CHILE ANDAMIOS Y MOLDAJES SPA para que efectuara las observaciones que estimara pertinentes. Sin embargo, no existe constancia que la agente de ventas haya efectuado objeciones u observaciones al documento, en el plazo que le fue otorgado.

7. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas se hace presente, en primer lugar, que ésta no ha acompañado ningún antecedente ni ha solicitado ninguna prueba tendiente a acreditar que el proceso de suscripción del contrato de salud previsional observado se llevó a efecto en la forma que ella expone.

8. Que, en este sentido, el sólo mérito de las aseveraciones contenidas en sus descargos de ninguna manera permiten desvirtuar la fuerza probatoria de los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio y que comprueban la efectividad de los cargos formulados, a saber:

a) Los cargos de falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre se encuentran debidamente acreditados con el certificado de cotizaciones en AFP acompañado por el afiliado en su reclamo (en que no consta el pago de cotización por parte de empleador alguno en el período agosto de 2019 a enero de 2021) y con la respuesta de la

supuesta empleadora consignada en el FUN de suscripción, empresa que niega que el afiliado haya sido trabajador suyo y que el formato de liquidación ingresado como antecedente para la afiliación de éste corresponda al utilizado por dicha empresa, y

b) El cargo de someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con huella dactilar falsa, se encuentra fehacientemente comprobado con el peritaje huellográfico efectuado por la PDI, que da cuanta que las huellas estampadas a nombre del afiliado en el FUN de suscripción y en el Anexo Plan de Salud Complementario, corresponden a la agente de ventas.

9. Que, específicamente y atendido el estampado de la huella digital en dos de los documentos periciados, no resulta verosímil lo alegado por la agente de ventas en el sentido que se trataría de un error involuntario de su parte, toda vez que revisados todos los documentos contractuales del afiliado remitidos por la Isapre, en ninguno se exige o requiere la huella dactilar de la/del agente de ventas que interviene en la suscripción de estos documentos, por lo que mal podría la agente de ventas haberse confundido de documento o de campo o espacio dentro de algún documento, puesto que en ninguno, ni en ninguna parte de éstos debía estampar su huella.

10. Que, a mayor abundamiento, suponiendo que existen otros documentos de uso interno de la Isapre, que no forman parte de la documentación contractual, en los que la agente de ventas debe estampar su huella e ingresar a la Isapre junto con los documentos de afiliación, tampoco resulta verosímil el error involuntario alegado por la agente de ventas, precisamente porque dado el tiempo y la experiencia que tiene como agente de ventas, no es creíble que se haya confundido de documentos, puesto que cada tipo de documento contractual tiene un formato bien específico y perfectamente distinguible del de los restantes tipos de documentos.

11. Que, en consecuencia, atendido lo expuesto precedentemente y los cargos acreditados, que implicaron perjuicio a la persona cotizante y a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial que tuvo para ambas partes el contrato de salud previsional (generación de obligaciones), cabe concluir que se encuentran comprobadas las faltas gravísimas previstas en las letras b) y h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, asociadas a la sanción de cancelación de inscripción en el Registro de Agentes de Venta.

12. Que, por consiguiente, 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 las letras b) y 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio y por la que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES, 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta y al número del proceso sancionatorio (A-75-2021), 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 ARMIÑO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. ELDA PATRICIA DEL CARMEN ASTUDILLO MONARDES
 - Sra./Sr. C. E. MARTÍNEZ A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-75-2021