

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 181

Santiago, 23-03-2022

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; 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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; y 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 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 de ingreso N° 4034610 de fecha 16 de octubre de 2020, el Sr. C. A. Quezada S., reclamó ante esta Superintendencia solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre en la Isapre Consalud S.A., indicando que tomó conocimiento de la afiliación al recibir cartas de cobranza por la suma de \$176.034 y que al solicitar copia del contrato se percató que habían falsificado su firma.

Agrega, que recién en octubre logró obtener trabajo estable ya que se encontraba cesante por la pandemia, y que esta situación le ha traído problemas con su empleador quien le solicitó certificado de cotizaciones al día.

3. Que, por otra parte, en el expediente arbitral generado a partir del reclamo del cotizante consta copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, Folio N° 80446736, de fecha 13 de marzo de 2020, en el que consta que la Sra. Elisa Andrea Galdames Mancilla fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. C.A. Quezada S.

4. Que, atendido lo anterior, a efectos de contar con mayores antecedentes en relación a la denuncia efectuada por el cotizante, mediante Ord. IF/N° 439 de fecha 7 de enero de 2021, se solicitó a la Isapre Consalud S.A. que aportara un informe pericial respecto de los documentos dubitados.

Por su parte, la Aseguradora, mediante presentación de fecha 14 de enero de 2021, acompañó informe pericial caligráfico que contenía la siguiente conclusión:

“Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de C.A. Quezada S. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponden a firmas falsas, siendo estas el resultado de una imitación a las firmas auténticas de esta persona”.

5. Que, en base a dichos antecedentes, mediante Ord. IF/N° 4291 de 18 de febrero de 2021, se estimó procedente formular a la agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de C.A. Quezada S., 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 C.A. Quezada S., 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, 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.

6. 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 el día 18 de febrero de 2021 a la dirección de correo electrónico que mantiene autorizada ante esta Superintendencia, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

7. Que, para resolver el fondo del asunto, en primer término, se debe hacer presente que los cargos formulados tuvieron como fundamento principal las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, en cuanto a que éste presume que las firmas confeccionadas a nombre de C.A. Quezada S. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponden a firmas falsas

8. Que, adicionalmente se ha tenido presente que el Sr. C.A. Quezada S. presentó reclamo ante esta Superintendencia de Salud, desconociendo dicha afiliación y según lo informado por la Isapre en escrito de fecha 22 de febrero de 2021, el cotizante no registró uso de beneficios contractuales durante el periodo en que se mantuvo afiliado a la Isapre, hasta el mes de noviembre de 2020.

9. Que, por otra parte, de la revisión de los antecedentes contractuales de afiliación, fue posible constatar que el Formulario Único de Notificación Tipo 1 registra como institución previsional a la AFP HABITAT, esto, en circunstancias que el Sistema de Consulta de Afiliación dispuesto por la Superintendencia de Pensiones, consigna que el cotizante se encuentra afiliado a la AFP MODELO desde julio de 2014.

Por otra parte, fue posible advertir, que dicho formulario registra como empleadora del cotizante, a la empresa Sociedad Constructora Echavarrí Hermanos Ltda. RUT N° 77.710.830-1, esto, en circunstancias que el Certificado de Cotizaciones Pagadas, emitido por la Isapre Consalud S.A., y que fue acompañado por el cotizante en su reclamo, consigna que la primera cotización de salud, correspondiente al mes de abril de 2020, fue pagada por un empleador diverso al consignado en dicho FUN, a saber, la empresa Constructora e Inmobiliaria Arame S.A.

10. Que, así las cosas, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en especial consideración que no se solicitaron diligencias probatorias que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el mencionado peritaje caligráfico, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditados los cargos correspondientes a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, entrega de información errónea a la Isapre y falta de diligencia en el proceso de afiliación.

11. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas.

12. Que, asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, no supone necesariamente que el hecho haya sido cometido de manera intencional, a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificada como incumplimiento gravísimo, 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 Consalud S.A. documentos contractuales con firmas falsas.

14. 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. Elisa Andrea Galdames Mancilla, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Elisa Andrea Galdames Mancilla** 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-332-2020**), 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:

- Sra. Elisa Andrea Galdames Mancilla
- C.A. Quezada S.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-332-2020