

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 391

Santiago, 27-05-2022

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 presentación ingreso N° 14826 de fecha 27 de noviembre de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia, la existencia de incumplimientos por parte de la Sra. Carolina Constanza Letelier Letelier, a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentación contractual con huellas dactilares falsas, respecto del cotizante T.A. Delpin A.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 30515749 de fecha 11 de mayo de 2020 en el que consta que la Sra. Carolina Constanza Letelier Letelier fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. T.A. Delpin A., a la Isarpe Colmena Golden Cross S.A.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que señala haber comenzado el proceso de afiliación a Colmena, pero que debido a que su empleador se demoró en entregar la documentación necesaria, dicho proceso se prolongó más de la cuenta. Agrega, que sufrió el robo de su celular y perdió contacto con la persona agente de ventas, y que el único documento que alcanzó a firmar, fue el Plan de Salud.

No obstante, señala, que unas semanas después apareció afiliado de igual manera a la Isapre, situación que le parece extraña puesto que no firmó ningún documento que formalizara la afiliación.

c) Informe Pericial Dactilar, suscrito por el peritos dactilar y documental de la Corte de Apelaciones de Santiago Aldo Puebla Rojas, que concluye que las huellas estampadas a nombre del cotizante, en los documentos FUN 30515749, Plan de Salud Complementario Prestador Preferente, no son similares a las contenidas en las muestras del afiliado, sin que, además, sean similares entre sí.

d) Se informa, además, que no se encontró respaldo de la liquidación de sueldo o contrato de trabajo del afiliado, pero que dicha información se encontraba como verificada en el "check list" realizado por la agente de ventas.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 3513 de fecha 10 de febrero 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 T.A. Delpin A., 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 T.A. Delpin A., 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 T.A. Delpin A., 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 día 11 de febrero de 2021.

6. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 23 de febrero de 2021, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando en lo fundamental que en mayo de 2020 se contactó con el cotizante, quien se mostró interesado en la afiliación, por estar recién iniciándose en el mundo laboral y por haber dejado de ser carga de su padre por edad.

Indica, que la mayoría de las conversaciones las mantuvo a través de Whatsapp, sin que exista prohibición de hacerlo de esa forma en el manual de procedimientos.

Agrega, que, para la suscripción de documentos, acudió a su domicilio, pero que por la pandemia de Covid-19, no hizo ingreso a su domicilio, por lo que le dejó los documentos y los retiró posteriormente, debidamente firmados y en orden.

Al respecto señala, que con lo anterior no incumplió ninguna norma, ya que no existe obligación de estar presente al momento de la firma, menos en pandemia, agregando, que no tiene la capacitación para periciar la firma o la huella dactilar de los cotizantes, por lo que solamente le queda confiar en que es la persona la que firma los documentos.

Continúa señalando, que el ingreso del cotizante se retrasó ya que figuraba como carga de su padre y no contaba con una copia de su contrato de trabajo, pero unos días después éste le remitió dicho documento, por lo que pudo ingresarlo a la plataforma.

Finalmente, señala que, si el peritaje concluye que las huellas no pertenecen al afiliado, no es por un acto negligente de su parte, sino por la mala fe del afiliado, quien pudo haberle pedido a un tercero que estampara sus huellas por él en los documentos respectivos.

Para sustentar sus alegaciones, acompaña copia de conversaciones de WhatsApp mantenidas con el cotizante entre el 7 y el 20 de mayo de 2020.

7. Que, para efecto de contar con mayores antecedentes, con fecha 25 de febrero de 2022, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huellográfico, respecto de la documentación contractual original suscrita a nombre del cotizante.

8. Que, dicha entidad, cumpliendo con lo solicitado, mediante presentación de fecha 3 de mayo de 2022, acompañó Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico que contenía las siguientes conclusiones:

- La impresión dactilar rotulada como ID3 (Plan de Salud), no es útil para realizar una identificación dactiloscópica.

- Las impresiones dactilares útiles signadas como ID1 e ID2 (Formulario Único de Notificación) corresponden al dedo pulgar derecho de Erick Eduardo Ramírez Muñoz.

Al respecto, cabe hacer presente, que, revisado el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, fue posible constatar que el Sr. Erick Eduardo Ramírez Muñoz, cuyas huellas aparecen estampadas en el Formulario Único de Notificación Tipo 1 suscrito a nombre del cotizante, se desempeñó como agente de ventas entre noviembre de 2020 y febrero de 2021, figurando actualmente en dicho Registro como agente de ventas "no

vigente”.

9. Que, atendida la existencia de este nuevo antecedente, mediante Ord. IF/N° 14867 de fecha 11 de mayo de 2022, se procedió a poner dicho peritaje en conocimiento de la agente de ventas, para efectos de que formulara las observaciones que estimara pertinentes a sus derechos.

10. Que, dentro del plazo otorgado para formular observaciones a dicho peritaje, la agente de ventas acompañó escrito señalando, en lo fundamental, que durante el periodo de pandemia realizó varias ventas manuales en las que pudo haber errores que siempre solucionó con su jefatura en el momento, agregando que realizó esta venta como cualquier otra, confiando en cada documento y palabra que le entregó el cotizante.

Agrega, que actualmente realiza su trabajo sin ningún margen de error y que las personas están contentas y agradecidas de su trabajo.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, ha sido posible 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 en su denuncia y por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile a solicitud de este Organismo.

Así las cosas, cabe establecer, en primer término, que se encuentra debidamente configurada la infracción relativa a ingresar a consideración de la Isapre documentación contractual con huella dactilar falsa respecto del cotizante T. A. Delpin A.

12. Que, en cuanto a lo alegado por la agente de ventas, en relación a que no habría incumplido ninguna norma al no estar presente al momento de la suscripción de los documentos contractuales por parte del cotizante, debe hacerse presente que el Compendio de Normas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia en su Título I establece las Instrucciones sobre Procedimientos de Suscripción de Contratos de Salud Previsional, señalando que con posterioridad al llenado de la declaración de salud, deberá efectuarse el llenado de los demás documentos contractuales, entregando en ese mismo acto al cotizante, una copia de ellos, debidamente firmados por ambas partes.

Por lo anterior, es que debe desestimarse lo alegado por la agente de ventas en ese sentido, toda vez que la normativa vigente en la materia regula expresamente la forma en la que debe ser llevado el procedimiento de suscripción de un contrato de salud.

13. Que, respecto a las capturas de Whatsapp aportadas por la agente de ventas, de ellas se desprende que el cotizante habría tenido intención de contratar, y que habría enviado una fotografía del plan de salud firmado por el, situaciones que son concordantes con el relato efectuado por éste en su reclamo ante la Isapre.

En ese sentido, cabe establecer, que de dichas conversaciones no resulta posible desprender la efectividad del relato efectuado de la agente de ventas, en cuanto a que esta haya dejado los documentos contractuales de afiliación en el hogar del cotizante para que éste los firmara.

Finalmente, atendidas las conclusiones del peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile, ha sido posible establecer que dichos documentos contractuales fueron suscritos por una persona que se desempeñó como agente de ventas, razón por la cual cabe desestimar igualmente las alegaciones relativas a haber solicitado el cotizante a una persona dentro de su hogar que suscribiera los documentos por él.

14. 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 huellas que están estampadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con huellas que no pertenecen al cotizante.

Asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con huellas dactilares 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 huellas dactilares falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

Al respecto, cabe recordar 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.

15. Que, finalmente y de acuerdo a lo informado por la Isapre denunciante, de la revisión de la documentación contractual del afiliado, no se encontró el respaldo de la liquidación de sueldo o contrato de trabajo del afiliado, encontrándose esa información como verificada en el "check list" respectivo, conducta que igualmente es constitutiva de falta y permite tener por configurado el cargo relativo a entregar información errónea a la Isapre.

16. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en especial las que se encuentran tipificadas como incumplimientos gravísimos 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, 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 huellas dactilares falsas y entregar información errónea a la Isapre con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de beneficios.

17. 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 Plaza con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Carolina Constanza Letelier Letelier RUT N°** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

2. Iníciase un procedimiento sancionatorio en contra del Sr. Erick Eduardo Ramírez Muñoz RUT N° [REDACTED], conforme a lo indicado en el considerando 8° de la presente resolución.

3. 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-351-2020**), 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. Carolina Constanza Letelier Letelier.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-351-2020