

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 118

Santiago, 22-03-2023

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; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021; 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 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° 4007374 de fecha 7 de febrero de 2022, el Sr. S. E. Umaña P., reclamó ante esta Superintendencia en contra de la Isapre Consalud S.A., señalando en lo fundamental que se le negó cobertura CAEC para su patología, bajo la causal de preexistencia no declarada, agregando que desconocía que debía llenar la Declaración de Salud, y que la ejecutiva que le ofreció cambiarse, jamás le indicó que eso se hacía.

En razón de lo anterior, solicitó a esta Intendencia instruir a la Isapre, otorgar cobertura a las prestaciones derivadas de su diagnóstico de Colitis Ulcerosa.

3. Que, en conjunto con el procedimiento arbitral destinado a resolver el reclamo del cotizante, se dio inicio a un procedimiento sancionatorio, con el fin de determinar la eventual responsabilidad administrativa de la persona agente de ventas responsable de la afiliación a la Isapre.

4. Que, por lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 12961 de fecha 27 de abril de 2022, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que acompañara copia de la documentación contractual suscrita a nombre del cotizante.

Al respecto, la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación N° 5810 de fecha 4 de mayo de 2022, acompañó copia de la documentación contractual requerida, incluido el Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 14804973, suscrito en mayo de 2020, en el que consta que la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante a la Isapre Consalud S.A., fue la Sra. Sara Estrella Arellano Poblete.

5. Que, por otra parte, mediante Ordinario IF/N° 31574 de fecha 19 de agosto de 2022 se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que acompañara la documentación contractual original del cotizante, la que fue aportada a través de presentación N° 11388 de fecha 23 de agosto de 2022.

Por su parte, mediante Ordinario IF/N° 41078 de fecha 24 de octubre de 2022 se remitió dicha documentación al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, solicitando la realización de una pericia caligráfica.

6. Que, dicha entidad, mediante presentación N° 18689 de fecha 19 de septiembre de 2022, acompañó el informe pericial solicitado, con las siguientes conclusiones:

- Las firmas puestas a nombre del cotizante en el Formulario Único de Notificación, en el Plan de Salud Complementario, el Control Plus 100 14-CP10-20, en la Declaración de Salud y en el Comprobante de Recepción Declaración Personal de Salud dubitados, signados con las letras A, C, D, F y G, de Isapre Consalud previamente individualizados en el ítem I. Descripción del presente informe pericial, proceden de la mano de S.E. Umaña P., siendo, por tanto, genuinas de esta persona.

- Las firmas trazadas a nombre del Cotizante en el Plan de Salud Complementario y la Carta de Desafiliación objetados, firmados con las letras B y E, previamente especificados en el ítem I. Descripción del presente informe pericial, no fueron confeccionadas por S.E. Umaña P., siendo, por tanto, falsas por imitación.

7. Que, sobre la base de los antecedentes señalados, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 130 de fecha 4 de enero de 2023, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas Sra. Sara Arellano Poblete:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de S. E. Umaña P., 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 y/o huellas falsas, respecto de S. E. Umaña P., conforme a lo establecido 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.

8. 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 5 de enero de 2023.

9. Que, mediante presentación N° 1085 de fecha 19 de enero de 2023, la agente de ventas Sra. Sara Estrella Arellano Poblete, presenta sus descargos, señalando en primer lugar, que el procedimiento sancionatorio en su contra, se inició producto del reclamo del cotizante, relativo al hecho de no haber llenado la declaración de salud respectiva.

En ese sentido, sostiene, que el punto de prueba y hecho controvertido en el que se radica el procedimiento sancionatorio sería la circunstancia de haberse llenado o no la declaración de salud por parte del afiliado, debiendo existir un nexo causal entre la conducta ejecutada y los cargos formulados.

Al respecto, sostiene que el afiliado provenía de la Isapre Banmédica, razón por la cual sería inverosímil que no tuviera conocimiento del hecho de que se debe llenar una declaración de salud, al no serle ajeno el proceso de afiliación a una Isapre.

Agrega, que lo anterior se encuentra acreditado mediante el peritaje caligráfico elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile, que concluye que las firmas trazadas en la declaración de salud corresponden a la autoría de la persona afiliada.

Indica, que el reclamo del cotizante dice relación con el incumplimiento de cobertura y bonificación de una prestación por parte de la Isapre Consalud S.A. y no con la falsificación o adulteración del contrato de salud.

Por otra parte, sostiene, que se vulneró el principio de juridicidad, debido proceso y publicidad y transparencia de los actos administrativos, por cuanto se dictaron una serie de actos sin su conocimiento, sin que pudiera efectuar observaciones y descargos al respecto.

Continúa señalando, que este Organismo habría actuado de forma parcial, bajo perjuicio y prejulgamiento al solicitar un peritaje caligráfico a la Policía de Investigaciones de Chile, por "irregularidades relacionadas con falsificación de firmas o huellas durante el proceso de afiliación a una Isapre", por lo que indica, se encontraría expuesta a un proceso inquisitivo, parcial y unilateral.

En otro orden de ideas, indica, que el peritaje elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, se realizó respecto de copias de la documentación contractual, sin que exista certeza respecto del origen de los documentos periciados, ya que se habría roto la cadena de custodia de los mismos.

Añade, que se habría incumplido por parte de la Isapre, la obligación de acompañar los

documentos originales establecida en la circular IF/N° 24 de 16 de junio de 2006 de esta Superintendencia de Salud.

En razón de lo anterior, solicita, entre otras cosas, que se le absuelva de los cargos formulados en su contra.

10. Que, en primer término, cabe hacerse cargo de la alegación planteada por la agente de ventas, relativa a que no sería procedente sancionarla debido a que los dichos del reclamante, en cuanto a no haber firmado la declaración de salud, no fueron acreditados a través del peritaje caligráfico solicitado, siendo, a su entender, ese el punto de prueba y hecho controvertido en el que se radicaría el proceso sancionatorio.

Al respecto, se debe señalar en primer lugar, que efectivamente, el reclamo presentado por el cotizante ante esta Superintendencia de Salud, decía relación con la negativa de cobertura dispuesta por la Isapre Consalud S.A., respecto de la Colostomía total a la que se sometió durante el mes de octubre del año 2021.

En ese sentido, el reclamante, como argumento, señaló que la agente de ventas responsable de su afiliación no le habría indicado que debía firmar la declaración de salud.

En razón de dichas alegaciones, se inició un procedimiento sancionatorio, como es habitual en estos casos, para determinar la existencia de eventuales infracciones por parte de la agente de ventas responsable de las gestiones cuestionadas, para, en caso de proceder, aplicar las sanciones contempladas en la ley.

En ese contexto, atendidas las alegaciones del reclamante, se estimó procedente solicitar la realización de un peritaje caligráfico respecto de la documentación contractual, el que, si bien no permitió acreditar los dichos del reclamante, concluyó que existían firmas entre los documentos de afiliación, que no pertenecían al reclamante, razón por la cual, se procedió a formular cargos a la agente de ventas, en razón de dicho hallazgo.

Así las cosas, cabe aclarar a la agente de ventas, que este Organismo, con ocasión del reclamo del cotizante, procedió, en el ejercicio de las potestades que le entrega la ley, a fiscalizar la suscripción de la documentación contractual cuestionada, constatando la existencia de hechos constitutivos de infracción.

En ese sentido, si bien las diligencias solicitadas no permitieron acreditar lo señalado por el reclamante, si arrojaron la existencia de irregularidades en la suscripción del contrato de salud, las que procede que sean sancionadas conforme a lo establecido en la ley y en la normativa vigente en la materia.

Al respecto, cabe recordar, que el artículo 110 del DFL N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, establece en su numeral 16, que corresponde a esta Superintendencia fiscalizar a las personas agentes de ventas en el ejercicio de sus funciones y aplicarles las sanciones que establece la ley, razón por la cual, este organismo no está habilitado para abstraerse del ejercicio de su función fiscalizadora y de sus potestades sancionatorias, ante la presencia de un incumplimiento manifiesto como es el que se verificó en este caso.

En ese sentido, cabe aclarar, que el procedimiento administrativo sancionatorio no tiene como fin resolver una controversia entre partes, por lo que su alcance no queda fijado por las alegaciones de la denunciante y del sujeto fiscalizado, si no que se encuentra determinado por el ámbito de competencia del órgano fiscalizador, por sus potestades y por la función pública que ejerce.

11. Que, en cuanto a la alegación relativa a haberse dictado actos sin su conocimiento y sin darle la oportunidad de efectuar observaciones, cabe desestimarla toda vez que, al formularse cargos en su contra se pusieron en su conocimiento todos los medios de prueba que sustentaban la acusación en su contra, siendo aquella la oportunidad para que formulara las observaciones que estimase pertinentes y efectuara sus descargos, tal como ocurrió en la especie, sin que exista vulneración a los principios que cita.

12. Que, se desestima igualmente lo alegado por la agente de ventas, en cuanto a habersele prejuzgado al solicitar un peritaje a la Policía de Investigaciones de Chile, toda vez que se trata de una diligencia que razonablemente correspondía solicitar en una etapa de investigación previa, atendido lo señalado por el reclamante en su presentación, sin perjuicio de lo que ya se ha señalado precedentemente.

Por otra parte, cabe recordar, que dicho informe pericial concluyó en definitiva, la existencia de firmas falsas entre la documentación contractual de afiliación, por lo que la realización de la diligencia se encuentra plenamente justificada.

13. Que, se rechaza igualmente la alegación relativa a la calidad del peritaje efectuado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, toda vez que se remitieron a dicha entidad los documentos contractuales originales previamente solicitados a la Isapre, efectuándose la pericia en base a estos.

Asimismo, consta, que en este caso, el material genuino de comparación correspondió a muestras que se tomaron por parte del perito encargado al cotizante, con fecha 30 de noviembre de 2022, según se indica en el apartado "Material genuino de comparación".

Al respecto, dicho informe pericial caligráfico tiene la entidad suficiente para acreditar los hechos infraccionales reprochados, correspondientes a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas falsas, sin que este Organismo tenga las competencias técnicas para cuestionar las metodologías empleadas por las y los peritos de esa entidad.

14. Que, en cuanto al supuesto incumplimiento de la obligación de acompañar la documentación contractual original en la denuncia, cabe hacer presente que dicha alegación es el del todo improcedente, toda vez que el proceso sancionatorio en cuestión se inició por un reclamo y no por una denuncia de la Isapre, por lo que no aplicaría la normativa citada.

Por otra parte, es dable reiterar que sí se solicitaron los documentos contractuales originales para efectuar la pericia, tal como se indicó en el numeral 5° de la presente resolución.

15. Que, en razón de lo señalado, cabe concluir que los hechos constitutivos de falta, en razón de los cuales se estimó procedente formular cargos a la agente de ventas se encuentran debidamente acreditados, sin que fueran desvirtuados por ésta en sus descargos, de manera que, esta Superintendencia concluye que efectivamente se configuró la falta establecida 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 documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas falsas, respecto del cotizante S. E. Umaña P.

16. Que, no obstante lo señalado, se tomará en consideración, para efectos de la determinación de la sanción a aplicar, el hecho de no haberse acreditado la versión de los hechos descrita por el reclamante en su presentación a esta Superintendencia, debiendo entenderse que, en la especie, la infracción constatada no generó el perjuicio reclamado, considerándose por tanto, que la falta tiene una entidad menor a la que habitualmente tienen este tipo de conductas, que traen aparejada, conforme a la normativa vigente, la sanción de cancelación de registro.

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. Sara Arellano Poblete, con una multa de 10 Unidades Tributarias mensuales.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la agente de ventas **Sra. Sara Estrella Arellano Poblete, RUT N°** [REDACTED] **una multa de 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales)**, en razón de los cargos formulados en su contra mediante Oficio Ordinario IF/N° 130 de fecha 4 de enero de 2023.

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.

2. 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 quinto 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 de fomento 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.

3. Se hace presente, además, 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 (5) 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-12-2022**) 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

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

HPA/CTU

Distribución:

- Sra. Sara Estrella Arellano Poblete
- Sr. S. E. Umaña P.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-12-2022