

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5393

Santiago, **10-04-2024**

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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 previsual 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-133-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR HERNÁNDEZ ACEVEDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-133-2023 (Ord. IF/N° 43869, de 25 de octubre de 2023):

Presentación Ingreso N° 11847 de fecha 31 de julio de 2023, de la Isapre Consalud S.A.

Mediante la presentación citada, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia, la existencia de irregularidades en el proceso de afiliación del Sr. F. Obando G., llevado a cabo por la/el agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR HERNÁNDEZ ACEVEDO.

En su presentación la Isapre acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de carta de reclamo emitida por el Sr. F. Obando G., sin fecha, donde acompaña imágenes e indica, en lo pertinente, que, al momento de firmar el plan, la parte de detalle del plan estaba el blanco, señalando que el ejecutivo le indicó que no se preocupe, que el valor sería el conversado y que no lo había completado porque faltaba el detalle del plan.

Refiere que en la imagen 2 su firma fue falsificada, y que su apellido se encuentra mal escrito, además de indicar que el correo no es el suyo. Respecto de las imágenes 4, 5, 6 y 7 indica que dichas firmas fueron falsificadas. Señala que no es posible que le hayan engañado de esta manera y hayan falsificado su firma.

b) Copia de carta manuscrita, emitida por el Sr. F. Obando G., sin fecha, donde indica, en lo pertinente, que requiere que se analice detalladamente cada uno de los documentos del contrato, a modo de contrastar las firmas y posibles huellas que hayan sido falsificadas.

c) Copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, folio N° 14841422, de 15 de febrero de 2023 en el que consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR HERNÁNDEZ ACEVEDO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. F. Obando G., junto con los demás documentos de afiliación.

d) Copia de Liquidación de Remuneraciones, a nombre del afiliado, de fecha diciembre de 2022.

e) Copia de Informe Pericial Caligráfico, elaborado por la Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, perito calígrafo, en el que se concluye que:

"1- Se presume que la firma trazada como cotizante en el Formulario Único de Notificación de Isapre Consalud, corresponde a una firma genuina de F. R. OBANDO G.

2.- Se presume que las restantes firmas confeccionadas a nombre de F. R. OBANDO G. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud, corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona."

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 suscripción del contrato de salud del reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y/o II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea al afiliado 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 Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto del cotizante, 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.

3. 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/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 26 de octubre de 2023.

4. Que, a través de presentación de fecha 10 de noviembre de 2023, el agente de ventas acompañó descargos, refiriendo en lo pertinente, lo siguiente:

Indica que se ha desempeñado por 23 años en el rubro de ventas en isapres y nunca había tenido una afrenta de este tipo.

Respecto de los cargos por falta de diligencia, señala que el reclamante, en primer término, se contactó con él de forma telefónica derivado de una amiga personal debido al hecho que no vivía en la ciudad de Puerto Montt sino en un sector alejado, solicitando un plan más económico que en la isapre que estaba afiliado en ese momento. En este sentido le envió un Plan que cumpliera con las características a su correo electrónico, solicitándole también validar sus datos, indicando que donde residía no tenía buena cobertura, por lo que lo revisaría con posterioridad y definiría cuando pudiera acercarse a las oficinas de Consalud en la capital regional. El agente de ventas señala que el día que el reclamante acudió tenía los documentos preparados, con los datos y valores claros. Señala que el reclamante se encontraba apurado, pero que le explicó cada documento, y el cotizante firmó y plasmó su huella. Indica que el reclamante no alega respecto de las huellas.

En cuanto a la entrega de información errónea al afiliado y/o isapre, se cuestiona de qué manera pudo ocurrir esto, si está en manos del cotizante revisar la documentación firmada. Refiere que no parece lógico, por la trascendencia del documento, que una persona con mínimamente diligente acceda a un contenido en blanco o ponga su huella y rubrica en un documento con el que no se está de acuerdo. Señala que había sido debidamente asesorado tal y como ha asesorado a cada uno de sus clientes y clientas a lo largo de sus más de 23 años de carrera.

En relación al cargo de someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, indica que la isapre acompaña un peritaje de empresa privada, pagada por quien presenta la prueba, y que no le merece su confianza, ya que el cotizante firmó en su presencia.

Señala que el análisis se hizo mediante imágenes digitalizadas, no siendo posible estudiar los aspectos particulares de las rúbricas, llegando a conclusiones no categóricas, que quedan en simples presunciones. Se pregunta si las firmas son similares en distintos momentos, y recuerda que el cotizante, el día de la firma, se encontraba apurado.

Indica que la firma del FUN no se ha puesto en duda, que está reconocida por el cotizante,

por lo que se pregunta respecto de cómo podría haber firmado sólo uno de los documentos a su disposición, y, además, indica que el reclamante sólo alega la supuesta falsificación de firma, mas no de huellas. Y, a propósito de esto último, se cuestiona en cuanto a si podría desconocer el reclamante su expresión de voluntad en orden a estar de acuerdo con lo suscrito, si en el documento consta al menos que estampo su huella dactilar, irreplicable, irreproducible e indubitable, vale decir podría incluso hasta faltar su firma, pero constando su huella dactilar queda suficientemente acreditada no solo su presencia personal en el acto que suscribió sino su complacencia en el contenido del documento al que accedió. Indica que desconoce las intenciones del reclamante.

Solicita sean descartadas las acusaciones y se declare absolución.

5. Que, por otro lado, atendido lo anterior, y a efectos de contar con mayores antecedentes, se procedió a revisar el juicio arbitral Rol 4033668-2023, iniciado con ocasión de reclamo del cotizante.

En este contexto, rolan el juicio arbitral, entre otros, los siguientes antecedentes:

- A fojas 163 consta Informe pericial documental, emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional de Puerto Montt de la PDI, cuyas conclusiones indican lo siguiente:

"1.- Las firmas impugnadas trazadas en los documentos signados N°s 1 (anverso) y 2 (página 7), presentan suficientes coincidencias caligráficas como para llegar a establecer que proceden de la mano de F. R. OBANDO G., siendo por tanto auténticas.

2.- Las firmas dubitadas signadas con los N°s 1 (vuelta), 2 (página 3), así como las de los documentos 3, 4, 5 y 6, presentan discrepancias caligráficas para con las del titular F. R. OBANDO G., en cualidad del trazado, recorrido de las líneas, el grado de elevación de los escritos a partir de la línea de sustentación, entre otros aspectos ponderados, pudiendo determinar su falsedad."

- A fojas 179 consta Informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico, emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional de Puerto Montt de la PDI, donde se indica, en lo pertinente, en el punto II "Operaciones practicadas u resultados" que *"Estudiadas las impresiones dactilares estampadas en cinco de los siete documentos antes señalados, se estableció que éstas son útiles para efectuar una identificación dactiloscópica"* y se estableció que *"Solo las impresiones dactilares estampadas en los documentos Formulario Único de Notificación, folio 14841422, fechado 15.FEB.023 y Copia electrónica del Formulario Único de Notificación, folio 14841422, fechado 15.FEB.023, Corresponden exactamente a F. R. OBANDO G. "*

De esta forma, la conclusión indica que:

"Las impresiones dactilares estampadas en los documentos Formulario Único de Notificación, folio 14841422, fechado 15.FEB.023 y Copia electrónica del Formulario Único de Notificación, folio 14841422, fechado 15.FEB.023, Corresponden exactamente a F. R. OBANDO G. "

6. Que, a través de Oficio Ordinario IF/N°321, de 04 de enero de 2024, los informes singularizados precedentemente fueron puestos en conocimiento del agente de ventas.

Así, mediante presentación ingreso IF/N°550 de 11 de enero de 2024, el ejecutivo acompañó los mismos antecedentes que en los descargos.

7. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no acompañó medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje caligráfico aportado por la Isapre denunciante, y aquellos emitidos por el Laboratorio de Criminalística Regional de Puerto Montt de la PDI, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditados los cargos formulados en su contra, relativos a someter a consideración de la Isapre un contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas respecto del cotizante F. R. OBANDO G.

En ese sentido, dichos informes concluyen, por una parte, la falsedad de las firmas contenidas en los documentos cuestionados, y por otro lado, la existencia de sólo dos huellas dactilares correspondientes al reclamante (de al menos cinco documentos), sin que se hayan aportado antecedentes o medios probatorios que permitieran desacreditar dichas conclusiones.

8. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas y/o huellas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su

tramitación, documentación contractual con firmas y/o huellas falsificadas.

Al respecto, 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 y/o huellas 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.

9. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la persona 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., y h) del mismo, ambas 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 Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto del cotizante.

10. 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 persona agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR HERNÁNDEZ ACEVEDO, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la/al agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR HERNÁNDEZ ACEVEDO, RUN N° [REDACTED], la sanción de **Cancelación de Registro**.

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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. HÉCTOR HERNÁNDEZ ACEVEDO.
- Sr./Sra. F. R. OBANDO G.
- 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-133-2023