

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 275

Santiago, 20-05-2021

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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; 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 la presentación Ingreso N° 4003903 de fecha 6 de abril de 2020, la Sra. L.R. Puertas P., presentó un reclamo ante esta Superintendencia, solicitando la anulación del contrato de salud que mantenía con la Isapre Consalud S.A., esto al haberse celebrado sin su consentimiento, siendo incluso desafiada de su Isapre anterior.

Agrega, que tanto su firma, como huella dactilar y datos personales fueron falsificados, y que nunca habría solicitado alguna asesoría para evaluar un cambio de Isapre.

3. Que, atendido lo informado por la cotizante, mediante Ordinario IF/N° 19139 de fecha 9 de noviembre de 2020, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que aportara un peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico efectuado a los documentos contractuales de afiliación de la reclamante, esto a efectos de contar con mayores antecedentes que permitieran determinar la eventual responsabilidad administrativa del agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

4. Que, por su parte, mediante presentación N° 747 de fecha 19 de enero de 2021, la Isapre Consalud S.A., dando cumplimiento a lo ordenado, acompañó informe pericial caligráfico suscrito por la perita judicial caligráfico y documental de la Corte de Apelaciones de Santiago, Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes en el que se concluye:

“Las firmas confeccionadas a nombre de L.R Puertas P., como cotizante en los documentos de afiliación a la Isapre Consalud, corresponden a firmas falsas, siendo estas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona”.

5. Que, finalmente, y según consta en el expediente sancionatorio, se consigna en Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80426150 de fecha 20 de febrero de 2020, que el agente de ventas responsable del proceso de afiliación cuestionado, fue el Sr. Emanuele Elías Ortiz Puga.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ord. IF/N° 9473 de fecha 8 de abril de 2021, se estimó procedente formular al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de L.R Puertas 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 falsas, respecto de L.R Puertas P., 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 L.R Puertas P., 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.

7. Que, según consta en el expediente sancionatorio, el agente de ventas fue notificado de los referidos cargos vía correo electrónico el día 8 de abril de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

8. Que, conforme lo antes señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje caligráfico, en cuanto a que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación, no fueron trazadas por la mano de la persona cotizante y son por tanto falsas, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 6° de la presente resolución se encuentran acreditadas, a excepción de las relativas al ingreso de documentación contractual con huella dactilar falsa a consideración de la Isapre, y a la 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.

9. Que, en relación al proceso de afiliación cuestionado, cabe precisar, que la configuración de los incumplimientos consistió en someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", no suponiendo aquello, necesariamente, que el hecho haya sido cometido 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.

Además, en relación con lo anterior, cabe tener presente 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.

10. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, encontrándose estas expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en el 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, correspondiendo en este caso a someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la persona reclamante, lo que a su vez da cuenta de un proceso de afiliación llevado a cabo sin la debida diligencia.

11. 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 al agente de ventas, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas **Sr. Emmanuelle Elías Ortiz Puga, 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; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya

recibido el presente acto administrativo.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio 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,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/CTU

Distribución:

- Sr. Emmanuelle Elías Ortiz Puga.
- Sra. L.R. Puertas P. (reclamante).
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes

A-173-2020