

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 482

Santiago, 26-08-2021

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° 11224 de fecha 2 de septiembre de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia que el Sr. Alexander Andrés Burgoa Torres habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. M. Vega P.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80454128, de fecha 27 de marzo de 2020, en el que consta que el denunciado fue el responsable del proceso de afiliación del cotizante.

b) Reclamo presentado por el cotizante en el que indica haber llamado para cotizar un plan de salud, motivo por el cual envió una copia de su cédula de identidad y liquidación de sueldo, recibiendo una oferta por un plan que no podía costear, por lo que declinó el ofrecimiento, sin firmar documento alguno. Agrega, que pese a lo anterior, apareció afiliado a dicha Institución, registrando una deuda por cotizaciones impagas.

c) Peritaje caligráfico por la perito judicial Caligráfico y Documental María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye:

Se presume que las firmas confeccionadas a nombre del 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.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 586 de fecha 8 de enero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante, 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 la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante, 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.

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, el agente de ventas fue notificado de los referidos cargos, mediante correo electrónico, el día 12 de enero de 2021.

6. Que, el agente de ventas evacuó sus descargos indicando que el cotizante lo contactó durante el mes de marzo de 2020 para contratar un plan e salud, realizandose el proceso de incorporación el día 26 de marzo apróximadamente, enviando el cliente su liquidación de remuneraciones y carnet de identidad, adscribiendo al plan 15-PLEF3-17, con un valor total de 2.52.

Agrega, que al quedar sin trabajo el día 31 de marzo, el cotizante le indicó que ya no podría seguir pagando ese valor, solicitando un cambio de plan acorde a su nueva renta, ante lo cual el dio dos opciones, terminar el contrato por su condición laboral o un plan más económico, ante lo cual el cliente le remitió su finiquito.

Continúa señalando, que al momento de solicitarle una liquidación para poder anexar al fun a su nuevo empleador, el cotizante dejó de responderle los mensajes, para después, en el mes de junio, poner un reclamo en su contra.

Finalmente indica, que su actuar fue siempre de bien hacia los clientes, teniendo una trayectoria de cuatro años en la Isapre Consalud, en la cual nunca tuvo problemas y que el despido realizado por si ex empleador fue por necesidades de la empresa y no por falta grave, pero que perdió su fuente laboral, por lo que solicita consideración, ya que la situación se debió a una necesidad entendible del cliente, puesto que no tenía trabajo.

7. Que atendidas las alegaciones efectuadas por el agente de ventas, a efectos de contar con mayores antecedentes, mediante Ord. IF/Nº 13000 de fecha 10 de mayo de 2021, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de una pericia huellográfica, respecto de los documentos contractuales de afiliación del cotizante.

8. Que, por su parte, mediante presentación Nº 8912 de fecha 20 de julio de 2021, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, acompañó el informe pericial solicitado, entregando éste las siguientes conclusiones:

- Las impresiones dactilares signadas como ID1 e ID5 no son útiles porque no presentan los puntos característicos necesarios para realizar una identificación dactiloscópica.

- Las impresiones dactilares útiles, signadas como ID2, ID3 e ID4 (Formulario Único de Notificación, Declaración de Salud y Plan de Salud Complementario Full), misma figura dactilar, corresponden exactamente al dedo anular derecho de Alexander Andrés Burgoa Torres (Agente de Ventas).

9. Que, finalmente, mediante Ord. IF/Nº 22316 de fecha 28 de julio de 2021, se procedió a poner en conocimiento del agente de ventas, el referido informe pericial, a efectos de que realizara las observaciones que estimara pertinentes, dentro del plazo de tres días hábiles contados des de la fecha de notificación de dicho oficio, lo que en definitiva no se verificó.

10. Que, por otra parte, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, en particular teniendo presente las conclusiones emitidas por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, en el informe pericial huellográfico ya citado, en cuanto a que las huellas dactilares contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante no le pertenecen, y más aún, pertenecen al agente de ventas denunciado, es que esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 4º precedente se encuentran acreditadas.

En ese sentido, el finiquito de fecha marzo de 2020, acompañado por el agente de ventas, solo permite acreditar que el cotizante perdió su fuente laboral unos días después de efectuado el proceso de afiliación, sin contribuir a sustentar el relato efectuado por el denunciado en su escrito de descargos.

Asimismo, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL Nº 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.

11. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que el denunciado efectivamente incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en los siguientes términos: "Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa".

12. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

13. 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. Alexander Andrés Burgoa Torres RUT N°** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia de Salud.

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-288-2020), 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,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/CTU

Distribución:

- Sr. Alexander Andrés Burgoa Torres.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-288-2020

