

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 735

Santiago, 13-12-2021

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; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; 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° 109 de fecha 3 de enero de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia, que la agente de ventas Sra. Ximena Ivonne Urrutia Fernández habría incurrido en incumplimientos gravísimos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de septiembre de 2019, documentos de asociados al contrato de salud del Sr. J. C. Castro C., con firmas falsas.

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

a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 80301476, de fecha septiembre de 2019, suscrito por la agente de ventas en representación de Isapre Consalud S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b) Copia de la carta reclamo del Sr. J. C. Castro C., en la que solicita su desafiliación a la Isapre Consalud S.A., desconociendo haber firmado los documentos contractuales de afiliación a ésta.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Calígrafo y Documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que:

Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de J. C. Castro C. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud, corresponderían a firmas falsas, siendo estas 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° 6315 de fecha 12 de junio de 2020, 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 Sr. J. C. Castro C., 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 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 falsas, respecto del cotizante Sr. J. C. Castro C., 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 del 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, la agente de ventas fue notificada de los referidos cargos, al correo electrónico que mantiene autorizado, el día 17 de junio de 2020.

6. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 2 de julio de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando en primer lugar, no haber sido notificada de los cargos formulados en su contra, tomando en conocimiento del oficio respectivo por parte de un tercero.

Por otra parte, sostiene que el procedimiento se encontraría provisto de errores, vulnerándose el debido proceso y sus garantías constitucionales, agregando que el cotizante efectuó declaración notarial, suscrita con fecha 21 de enero de 2020, en la que manifestó su voluntad de celebrar el contrato de salud cuestionado.

Al respecto, señala que el reclamo del afiliado tuvo como fuente la practica efectuada por ejecutivas de atención al cliente de la Isapre Consalud, mediante la cual se le indujo a suscribir un reclamo acusándola de fraude o falsificación.

Por otra parte, refiere, que resulta arbitrario atribuir todos los perjuicios de la contratación al agente de ventas, sobre todo cuando existen antecedentes de afiliados que se aprovechan de su posición para acusar injuriosamente a agentes de ventas de diferentes infracciones, falta o ilícitos.

Finalmente, solicita que cite al afiliado a prestar declaración y reconocer firma, y que se tenga por incorporada la declaración del cotizante que indica. Asimismo, solicita se aperciba a la Isapre a acompañar la documentación contractual original del cotizante.

7. Que, en primer término, en cuanto a la supuesta falta de notificación planteada por la agente de ventas en sus descargos, esta debe ser desestimada, toda vez que de la revisión de los antecedentes que conforman el respectivo expediente sancionatorio, fue posible advertir que la Sra. Ximena Ivonne Urrutia Fernández fue válidamente notificada del Oficio Ordinario IF/N° 6315 de fecha 12 de junio de 2020, con fecha 17 de junio de 2020, al correo electrónico [REDACTED]

Al respecto, cabe hacer presente que dicho correo electrónico fue autorizado expresamente por la agente de ventas, mediante Anexo N° 2 "Autorización para recibir notificaciones por correo electrónico", suscrito con fecha 15 de febrero de 2018, documento en el que consta, además, su firma y huella dactilar.

Dicho documento, que se encuentra debidamente cargado en su pestaña personal del Registro de Agentes de Ventas, que lleva esta Superintendencia, establece expresamente que la suscrita aceptó que las notificaciones se practicaran por esa vía, estableciendo, además, la obligación de la persona agente de ventas, de mantener su dirección de correo electrónico actualizada y con la capacidad suficiente y operativa para recibir las comunicaciones electrónicas que se le envíen.

8. Que, atendida la solicitud de la agente de ventas, mediante Ordinario IF/N° 13.996 de fecha 18 de mayo de 2021, se estimó procedente citar al cotizante Sr. J.C. Castro C., a prestar declaración el día 15 de junio de 2021, resultando dicha diligencia fallida, al no haber existido contacto por parte de éste para efectos de concretar el contacto por videoconferencia, dentro del plazo otorgado.

9. Que, cabe señalar que la agente de ventas acompañó declaración suscrita ante notario a nombre del Sr. J. C. Castro C., en la que señala que deja sin efecto el reclamo presentado en contra de la agente de ventas.

Por otra parte, no cabe si no desestimar lo señalado en dicho documento, al no haber concurrido el reclamante a prestar declaración ante esta Autoridad, habiéndose practicado su citación para estos efectos.

No obstante lo anterior, se debe precisar, que ni el afiliado ni la Isapre son partes en el proceso sancionatorio iniciado a partir del reclamo o denuncia, siendo dicho procedimiento un medio de protección de los intereses generales, en el que el rol de quien presenta una

denuncia se agota con la presentación de la misma.

10. Que en cuanto a la solicitud efectuada por la agente de ventas, para que se apercibiera a la Isapre denunciante a acompañar la documentación contractual original del cotizante, esta será rechazada por improcedente.

Al respecto cabe señalar, que los medios de prueba adjuntos a la denuncia respectiva, se ajustan a la forma cómo en la práctica las Isapres han ido dando cumplimiento a la obligación de denunciar irregularidades cometidas por sus agentes de venta, y en particular, en aquellas situaciones de reclamos de personas que alegan no haber suscrito la documentación contractual, a las que se les toma una muestra de firmas, que luego se remiten junto con la documentación contractual a un perito que elabora un informe, el que posteriormente se adjunta a la denuncia que se presenta ante esta Superintendencia, junto con copia de la documentación contractual.

Por lo tanto, en los hechos y de acuerdo con la práctica habitual, no existe irregularidad alguna en la denuncia efectuada por la Isapre ni en la formulación de cargos efectuada por este Organismo de Control, fundada en los antecedentes adjuntos por aquélla.

En relación con lo anterior, es necesario aclarar que el debido resguardo de los derechos de la persona agente de ventas a quien se le imputa un cargo de manera fundada, como en este caso, es la notificación que se le hace de dichos cargos y de la documentación adjunta, para que formule todas las alegaciones que estime pertinentes, incluyendo la objeción o impugnación de la documentación fundante, y de acompañar u ofrecer prueba útil y oportuna, como ha ocurrido en este caso.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, cabe concluir que no se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico presentado por la Isapre, en cuanto a la presunción de falsedad establecida respecto de las firmas contenidas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante.

12. Que, en cuanto a las alegaciones de la agente de ventas, relativas a la responsabilidad de las personas agentes de ventas en los casos de irregularidades denunciados, 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.

13. Que, finalmente, cabe concluir, que los antecedentes disponibles en el proceso sancionatorio permiten presumir fundadamente la existencia de irregularidades en el proceso de afiliación del Sr. J.C. Castro C. a la Isapre Consalud S.A., esto atendidas las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico acompañado en la denuncia respectiva y el hecho de no haberse aportado antecedentes que permitieran desvirtuar dicho informe.

14. Que, en virtud de lo señalado este Organismo de Control estima procedente aplicar a la agente de ventas Sra. Ximena Ivonne Urrutia Fernández, una multa de 15 UTM en sustitución de la sanción de Cancelación de Registro, que es la que viene aparejada a la falta gravísima, correspondiente a "someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas".

15. 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. XIMENA IVONNE URRUTIA FERNÁNDEZ**, una multa de **15 UTM** (Quince unidades tributarias mensuales), en razón de los cargos formulados en su contra mediante Oficio Ordinario IF/N° 6315 de fecha 12 de junio de 2020.

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 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, 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 una vez vencido el plazo para deducir recursos que se indica en el número 3 siguiente.

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 3 días hábiles de efectuado el pago.

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 Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-48-2021**), 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 ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Ximena Ivonne Urrutia Fernández.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-48-2020