

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 69

Santiago, 01-02-2022

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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, 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 que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-21-2021, seguido en contra de la agente de ventas Sr. Francisco Veliz Muñoz, en el que se le formuló los cargos que se indican.

3. Que, mediante presentación N° 3026, de 4 de marzo de 2021, la Isapre Nueva Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia, que el Sr. Francisco Véliz Muñoz 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. V. Puelles O.

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

a) 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 V. Puelles O. 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.”.

b) Copia de FUN Folio N° 14751920, de fecha 31 de mayo de 2019, suscrito por el Agente de Ventas Sr. Francisco Veliz Muñoz en representación de la Isapre Consalud S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

c) Copia de carta reclamo de fecha 8 de febrero de 2021, emitida por el Sr. V. Puelles O., solicitando a la Isapre Consalud anulación del contrato ya que desconoce la firma, y señalando que nunca se ha afiliado y no asumirá la deuda.

d) Copia de certificado de deuda de cotización de fecha 8 de febrero de 2021, emitida por Consalud, por los periodos de junio de 2019 a septiembre de 2020.

5. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del/la cotizante Sr. V. Puelles O., al no llevar los procesos 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/la afiliado/a 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 CONSALUD S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. V. Puelles O., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. V. Puelles O., 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.

6. Que, mediante presentación efectuada con fecha 26 de marzo de 2021, el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que afilió al cliente en su lugar de trabajo el día 31 de mayo de 2019, en la estación de Metro La Cisterna, para la empresa contratista de Metro EME. Señala que tiene pagadas las cotizaciones y que firmó todo el set de documentos de su puño y letra presentándole su cédula de identidad.

Señala además que el cliente fue afiliado y tiene pagadas las cotizaciones y que durante un periodo de 16 meses nunca presentó alguna objeción a esto.

7. Que, como medidas para mejor resolver, fue requerida a los organismos que a continuación se detallan la siguiente información:

a) La Isapre Consalud mediante respuesta N° 5910, informa que hubo pago de cotizaciones entre junio de 2019 y marzo de 2021 por la empresa EME Servicios Generales Limitada. Sin embargo, señala que el cotizante no registra uso de beneficios durante todo el periodo de afiliación, es decir, desde julio de 2019 a febrero de 2021.

b) La Isapre Consalud mediante respuesta N° 9536, informa que no es posible la realización de pericia huellaográfica a los documentos de afiliación del cotizante debido a que analizados dichos antecedentes por el perito correspondiente, las huellas estampadas en los documentos de suscripción son huellas manchas, es decir, huellas estampadas y colocadas con una técnica deficiente que hace imposible la comparación con las huellas reales del Sr. V. Puelles O.

c) El Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile mediante respuesta N° 15689, de fecha 23 de diciembre de 2021, informa que el peritaje dactiloscópico realizado las impresiones dactilares presentes los documentos denominados "formulario suscripción de complementos", "plan de salud complementario", "declaración de salud" y "Formulario Único de Notificación" estableció que éstas no son útiles para realizar una identificación dactiloscópica.

8. Que, para resolver el fondo del asunto, en primer término, se debe hacer presente que los cargos formulados tuvieron como fundamento principal las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, en cuanto a que éste presume que las firmas confeccionadas a nombre de V. Puelles O. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponden a firmas falsas.

9. Que, adicionalmente se ha tenido presente que el Sr. V. Puelles O. presentó reclamo a la Isapre Consalud desconociendo el proceso de afiliación y que según lo informado por la Isapre dicho cotizante no ha hecho uso de beneficios durante todo su periodo de afiliación, es decir, entre julio de 2019 y febrero de 2021.

10. Que, en cuanto a los descargos del agente de ventas éstos no enervan ni contrarrestan el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, y que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas.

En cuanto al argumento de que el afiliado tiene las cotizaciones pagadas y que durante un largo periodo no presentó reclamo por esta situación, cabe hacer presente que dichos pagos efectuados por la empresa EME Servicios Generales, fueron realizados por un monto menor al que correspondería en conformidad a la renta declarada en el FUN, lo que generó la deuda para el afiliado por esa diferencia, y su posterior reclamo.

Sin embargo, dicha situación no contradice en forma alguna el hecho de que la afiliación fuera realizada con firmas falsas, antecedente que se corresponde con el no uso de beneficios del contrato de salud por parte del Sr. V. Puelles O.

11. Que, en segundo término, se detectó una situación improcedente que implica un incumplimiento de las obligaciones del Agente de Ventas en el proceso de suscripción, por cuanto, según lo informado por la Isapre Consalud y Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones las huellas estampadas en los documentos de afiliación no son útiles, específicamente corresponden a "huellas manchas", efectuadas con una técnica deficiente que impide completamente su reconocimiento.

Respecto a ello cabe señalar que en conformidad con el numeral 2, del Título I, del Capítulo I del Compendio de normas administrativas en materia de procedimientos, el proceso de suscripción de los documentos contractuales de afiliación, el que incluye la verificación de identidad del cotizante y la debida firma de los documentos contractuales en conformidad con dicha verificación de identidad, es de responsabilidad del agente de ventas a cargo de la suscripción, el cual debe contar con los medios técnicos para que la suscripción manual de la documentación se lleva a cabo de forma íntegra, y que tanto las firmas y huellas puestas en los documentos de afiliación cumplan con su finalidad.

12. Que, así las cosas, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en especial consideración que no se solicitaron diligencias probatorias que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el mencionado peritaje caligráfico, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditados los cargos correspondientes a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y además, la falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. V. Puelles O.

13. Que, por consiguiente, las faltas reprochadas se encuentran expresamente tipificada en la letra a) del numeral 1.1. y en el numeral 1.3 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 la falta de diligencia empleada por la agente de ventas y por someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos contractuales con firmas falsas.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que procede imponer a la agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al Sr. FRANCISCO JAVIER VELIZ MUÑOZ, RUN [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.

3. 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio **(A-21-2021)**, 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 ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CCS

Distribución:

- Sr. Francisco Javier Veliz Muñoz
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-21-2021