

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 148

Santiago, 14-03-2022

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo 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 las personas 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° 165 de fecha 6 de enero de 2021, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia, la existencia de incumplimientos por parte del Sr. Rodrigo Alejandro Negrón Wevar, a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentación asociada al contrato de salud del Sr. G. A. González A., que contenía firmas falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio 80274148 de fecha 28 de agosto de 2019, en el que consta que el denunciado fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del cotizante G. A. González A. a la Isapre Consalud S.A.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que señala que se habría efectuado un cambio de plan con un aumento de precio, sin que el firmara algún documento para dicha modificación. Agrega, que se le están imponiendo condiciones contractuales que no consintió, generándose una deuda de cotizaciones, por tratarse de un plan que excede su 7% legal.

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 de G.A. González A. 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”.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 24033 de fecha 13 de agosto de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas denunciado:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de G.A. González A., 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 G.A. González A. 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, Sr. G. A. González A., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

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 mencionados cargos, vía correo electrónico el día 18 de agosto de 2021.

6. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 26 de agosto de 2021, el agente de ventas denunciado evacuó sus descargos, indicando en primer lugar que es efectivo que el cotizante contrató con el un plan de salud que quedó registrado en el FUN respectivo, documento que fue firmado por éste y que una vez aprobado por la contraloría médica y presentadas las propuestas de planes para su elección, el cliente escogió la alternativa 1 con valor de 8.87 UF + GES.

Al respecto, señala que adjunta informe de gastos del cotizante, en el cual se consigna que éste registra uso de beneficios a favor de su carga, durante el mes de octubre de 2019.

En el mismo sentido, agrega, que el afiliado ha efectuado el pago de sus cotizaciones, para lo cual adjunta copia del certificado de cotizaciones pagadas del cotizante, para los meses de mayo a julio de 2021.

Finalmente, señala que la Isapre realiza peritajes parcializados, sin que el denunciado pueda tener acceso a ellos, generándose estas denuncias por indicaciones de funcionarias de ésta que le sugieren a los afiliados que reclamen en contra de agentes de ventas para no pagar sus deudas de cotizaciones, y que nunca en sus siete años trabajando para la Isapre ha tenido denuncia alguna en su contra, siendo siempre un trabajador intachable.

7. Que, atendido que el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, contenía conclusiones emitidas únicamente en calidad de presunción, se estimó procedente, mediante Ord. IF/Nº 34376 de fecha 16 de noviembre de 2021, solicitar al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huellográfico y/o dactiloscópico, a los documentos de afiliación del Sr. G. A. González A.

8. Que, el informe solicitado fue remitido por dicha institución, mediante presentación de fecha 22 de diciembre de 2021, conteniendo las siguientes conclusiones:

- Las huellas estampadas en los documentos Declaración de Salud, Comprobante de Recepción Declaración de Salud y Carta de Desafiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., pertenecen al cotizante G.A. González A.

- Por otra parte, se concluye que las huellas contenidas en los documentos contractuales Formulario Único de Notificación, Plan de Salud Complementario, Formulario de Suscripción de Complementos, Evaluación Contraloría Médica y Restricciones Temporales de Cobertura, Constancia de Entrega de Documentos Contractuales, Sección de Prestaciones Valorizadas y Certificado de Validación de Identidades, corresponden exactamente al dedo pulgar derecho de Rodrigo Negrón Wevar (Agente de Ventas).

9. Que, que habiéndose puesto dicho informe pericial en conocimiento del agente de ventas, mediante presentación Nº 419 de 11 de enero de 2022, este formuló observaciones señalando en lo fundamental, que el cotizante firmó todos los documentos de afiliación, pero que solo estampó sus huellas en tres documentos, siendo efectivo que las huellas estampadas en el resto de los documentos pertenecen a su dedo pulgar derecho.

Agrega, que de lo anterior queda claro que el cotizante si contrató el plan materia de análisis en el proceso, habiendo pagado sus cotizaciones de salud, lo que se comprueba con las capturas de pantalla que adjuntó en sus descargos.

10. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, cabe concluir que los medios de prueba aportados por el agente de ventas no permiten desvirtuar el merito de las conclusiones contenidas en el peritaje huellográfico aportado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, en cuanto a que existen documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del afiliado, que contienen huellas pertenecientes al propios agente de

ventas denunciado.

11. Que, al respecto, cabe señalar, que las conclusiones de dicho informe pericial son plenamente concordantes con el relato efectuado por el cotizante en su reclamo, quien en ningún momento señala no haber suscrito un contrato de salud con la Isapre Consalud S.A., sino que su disconformidad radica en el hecho de haberse cambiado las condiciones bajo las que el aceptó afiliarse, contratándose un plan de salud que tenía un valor considerablemente mayor al originalmente pactado.

Al respecto, el peritaje huellográfico elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile es claro al concluir que el cotizante efectivamente estampó sus huellas solamente en la Declaración de Salud, en el Comprobante de recepción de la Declaración de Salud y en la Carta de Desafiliación a la Isapre Nueva Masvida S.A., documentos cuya suscripción, en ningún caso, permite entender perfeccionado el consentimiento en cuanto al contenido del contrato de salud.

Por otra parte, tal como se señaló, dicho informe concluye que el resto de los documentos contractuales de afiliación, entre los que se incluyen el Formulario Único de Notificación Tipo 1 y el Plan de Salud Complementario, contienen huellas que no pertenecen al cotizante, sino más bien al propio agente de ventas, correspondiendo en este caso a documentos que si determinan el contenido del contrato de salud y el monto de la cotización pactada, encontrándose por tanto, plenamente acreditada la falta descrita por el afiliado en su reclamo ante la Isapre, en cuanto haberse contratado a su nombre un plan de salud diverso al que pactó al momento de la negociación.

12. Que, en cuanto a las alegaciones efectuadas por el agente de ventas, relativas al uso de beneficios y pago de cotizaciones por parte del Sr. G. A. González A., cabe desestimarlas, toda vez que, tal como se indicó precedentemente, el afiliado en ningún momento ha negado el hecho de haber suscrito un contrato de salud con la Isapre Consalud S.A., diciendo su reclamo relación con el plan de salud al que fue adscrito sin su consentimiento.

A mayor abundamiento, consta en el Sistema de Consulta de Afiliación de esta Superintendencia, que a la fecha el cotizante aún se mantiene afiliado a la Isapre Consalud S.A., razón por la cual, no resulta extraño que presente pago de cotizaciones y uso de beneficios.

13. Que, en razón de lo anterior, cabe concluir que en la especie se ha configurado efectivamente la falta relativa a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar el consentimiento del Sr. G.A. González A., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

En ese sentido, consta en el expediente sancionatorio informe pericial caligráfico que concluye en calidad de presunción que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación no pertenecen al cotizante, y por otra parte, el informe pericial huellográfico elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, concluye categóricamente la existencia de huellas dactilares pertenecientes al propio agente de ventas, entre los documentos de afiliación cuestionados.

14. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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 cuanto a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar el consentimiento del Sr. G.A. González A.

15. 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 Sr. Rodrigo Negrón Wevar, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al Sr. **Rodrigo Negrón Wevar** 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.

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-2-2021**), 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,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sr. Rodrigo Negrón Wevar
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-2-2021