

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 184

Santiago, 24-03-2022

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 presentación ingreso N° 14621 de fecha 23 de noviembre de 2020, a Isapre Consalud S.A., denunció ante esta Superintendencia, la existencia de incumplimientos por parte de la Sra. Isolda del Pilar Maulen Plaza a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentación asociada al contrato de salud de M.M. Domínguez S., con 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 N° 14807123 de fecha 20 de febrero de 2020, en el que consta que la Sra. Isolda del Pilar Maulen Plaza fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del M.M. Domínguez S.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que solicita se deje sin efecto la afiliación registrada a su nombre, toda vez que, nunca habría firmado un contrato de salud, agregando que la firma y huella contenidas los documentos contractuales de afiliación, no le pertenecen.

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

- Se presume que la firma trazada como cotizante en la Declaración de Salud de Isapre Consalud, corresponde a una firma genuina de M.M. Domínguez S.

- Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de M.M. Domínguez S., como cotizante en los restantes 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° 4040 de fecha 16 de febrero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de M.M. Domínguez S., 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 M.M. Domínguez S., 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, M.M. Domínguez S., 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 16 de febrero de 2021.

6. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 1 de marzo de 2021, la agente de ventas denunciada evacuó sus descargos, señalando en lo fundamental, que tiene más de 5 años de antigüedad trabajando en el grupo de ventas de la supervisora Marcela Palomares Fraile, y que su renta ascendía en promedio a la suma de \$1.100.000, ingreso con el que debía mantener a sus cuatro hijos, razón por la cual, no resultaría lógico que ella se fuera a arriesgar a perder su trabajo para recibir de forma deshonesto una comisión aproximada de 1.8 U.F.

Por otra parte, agrega, que, al afiliarse una persona, los documentos pasan por una cadena de manos antes de llegar al supervisor, sin que se pueda asegurar que fue ella la que cometió la irregularidad. Al respecto agrega, que ella no niega que la firma pueda ser falsa, pero que cabe recordar que no son las vendedoras las que van a buscar las firmas y que muchas veces se encarga este trabajo a un tercero.

Continúa señalando, que tiene una irreprochable conducta, que jamás ha sido amonestada y que nunca se le formularon cargos por una situación similar.

Además, solicita se oficie a Isapre Consalud S.A., para que informe como funcionaba de manera interna la lógica de las ventas y que se cite a declarar a su supervisora para que informe a cuanta gente se ha despedido durante los dos últimos años por este tipo de hechos y si tiene seguridad de que no se enviaba a terceros a buscar firmas.

Finalmente, hace presente que por este hecho la Isapre Consalud la desvinculó sin derecho a indemnización alguna, por lo que presentó una demanda laboral cuyo RIT acompañará en su oportunidad, agregando que ejercerá acciones civiles y penales correspondientes, y que en caso de perder su licencia presentará un recurso de protección.

7. Que, atendidas las alegaciones efectuadas por la agente de ventas, a efectos de contar con mayores antecedentes, se estimó procedente, mediante Ord. IF/N° 25829 de fecha 30 de agosto de 2021 oficiar al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, para la realización de un peritaje huellográfico respecto de la documentación contractual original suscrita a nombre del afiliado.

8. Que, dicha entidad, cumpliendo con lo solicitado, mediante presentación de fecha 11 de febrero de 2022, acompañó Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico que contenía las siguientes conclusiones:

- Las impresiones dactilares útiles signadas como ID1 e ID3 corresponden exactamente a la impresión del dedo Pulgar Derecho de M.M. Domínguez S. (cotizante).

- La impresión dactilar útil individualizada como ID2 (Plan de Salud Complementario), corresponde exactamente a la impresión del dedo medio derecho de Isolda del Pilar Maulen Plaza, RUN N° 9.645.031-1 (Representante Isapre).

9. Que, atendida la existencia de este nuevo antecedente, mediante Ord. IF/N° 5133 de fecha 17 de febrero de 2022, se procedió a poner dicho peritaje en conocimiento de la agente de ventas, para efectos de que formulara las observaciones que estimara pertinentes a sus derechos.

10. Que, dentro del plazo otorgado para formular observaciones a dicho peritaje, la agente de ventas acompañó escrito con fecha 21 de febrero de 2022, señalando en lo fundamental, que todo lo informado por la Isapre fue desmentido en proceso laboral O-2469-2021 del 1° Juzgado del Trabajo de Santiago, quedando en dicha sentencia demostrado que los hechos imputados hacia su persona fueron falsos y su defensa logró probarlo en juicio.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, ha sido posible concluir que las alegaciones efectuadas por la agente de ventas no permiten desvirtuar el mérito 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 la huella dactilar estampada a nombre del afiliado en documento denominado Plan de Salud Complementario, pertenece a la propia agente de ventas denunciada.

En ese sentido, cabe desestimar las alegaciones efectuadas por la agente de ventas en relación al procedimiento de ventas de la Isapre Consalud S.A., esto ya que no resulta pertinente, en atención a los cargos formulados, el que las firmas y huellas contenidas en los documentos contractuales hayan sido, o no obtenidas a través de un tercero.

Sin perjuicio de lo anterior, en la especie ha quedado acreditado que la agente de ventas fue quien estampó sus huellas dactilares en a lo menos un documento contractual, situación que permite tener por configurada la falta relativa a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con huella dactilar falsa.

Al respecto, 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.

12. Que, por otra parte, se deben denegar, por improcedentes, las diligencias solicitadas por la agente de ventas, destinadas a discutir los procedimientos empleados por la Isapre para la obtención de las firmas de dichos documentos contractuales, esto ya que, para el caso particular ha quedado acreditado que fue la propia agente de ventas la que estampó su huella dactilar en los documentos de afiliación, sin que resulte pertinente entrar a discutir la posible intervención de terceras personas en la tramitación del contrato de salud cuestionado.

13. Que, finalmente, cabe señalar, que la finalidad del procedimiento administrativo sancionatorio seguido en contra de la agente de ventas denunciada, se enmarca de las funciones fiscalizadoras que debe ejercer esta Autoridad respecto de la función de agente de ventas, en razón de lo establecido en el artículo 110 N° 16 del DFL N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud, sin que resulte pertinente emitir pronunciamiento respecto de lo resuelto en el juicio laboral que mantuvieron la Isapre y la denunciada, esto por tratarse de instancias distintas, cuyas finalidades son diversas, debiendo considerarse además, que la sentencia dictada en dicho procedimiento es anterior al informe pericial huellográfico aportado por la Policía de Investigaciones de Chile en este procedimiento.

14. Que, en razón de lo anterior, cabe concluir que en la especie se ha configurado efectivamente la falta relativa a 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 Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia de Salud.

15. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificada como 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 cuanto a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con huella dactilar falsa.

16. 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 a la agente de ventas Isolda del Pilar Maulen Plaza con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Isolda del Pilar Maulen Plaza 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-349-2020**), 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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Isolda del Pilar Maulen Plaza
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-349-2020