

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11459

Santiago, **12-08-2024**

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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-51-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NOLDA VILLARROEL PONCE, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-51-2023 (Ord. IF/N° 17194 de 24 de junio de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4024238 de fecha 12 de mayo de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. D. A. MENDOZA M. reclamó, en contra de la Isapre CONSALUD S.A., refiriendo, en lo pertinente, que al contratar plan de salud en isapre Consalud, se le incluyó un complementario sin consultar.

2.2.- A través de Ordinario IF/N° 18054 de fecha 24 de abril de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre Consalud S.A., que mediante presentación ingreso N° 6780 acompañó, entre otros, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1 Folio 80294184, de fecha 17 de septiembre de 2019, junto con la demás documentación contractual, donde consta que el/la Sra./Sr. NOLDA VILLARROEL PONCE fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

2.3.- Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre CONSALUD S.A. encargó y aportó el informe pericial a través de presentación ingreso N° 8548 de 12 de junio de 2024, cuya conclusión indica que: *"Las firmas confeccionadas a nombre de D. A. MENDOZA M. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las armas auténticas de esta persona "*.

2.4.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de modificación del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. D. A. MENDOZA M., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

- Someter a consideración de Isapre CONSALUD S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la persona cotizante, conforme a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. 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/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 25 de junio de 2024.

4. Que, mediante presentación de fecha 28 de junio de 2024, la agente de ventas presentó descargos indicando, en lo pertinente, lo siguiente:

En primer lugar, indica que ingresó a la isapre Consalud en mayo de 2016, y hasta el día de hoy desarrolla su función en base a los valores, ética y moral de la compañía, lo que la ha llevado a destacarse con resultados positivos en todas sus acciones, lo que se puede corroborar con su evaluación de desempeño, sin haber tenido nunca un reclamo de esta índole.

Señala que no acepta ni se hace responsable de los cargos que se le imputan. Señala que informó que el reclamo fue revocado por el mismo a través de correo electrónico.

Informa secuencia:

*" 17.09.2019 El Sr. Daniel contrató plan de salud según antecedentes.
12.05.2021 Hizo reclamo (1 año y 8 meses después de hacer uso de los beneficios).
19.05.2021 Le envío correo en respuesta a su reclamo adjuntando correo (enviado 6.09.2019) donde se presenta la oferta del plan de salud previamente acordado, con el detalle del plan, los complementos incluidos y el valor del plan. "El mismo día Daniel acepta la oferta".
19.05.2021 Daniel en respuesta a correo enviado escribe textualmente " Nolda, AHI QUEDA CLARO QUE FUI INFORMADO Y FUI YO QUIEN NO LEYO BIEN LA INFORMACIÓN. POR FAVOR ELIMINAR COMPLEMENTARIO .*

Indica que después le solicitó eliminar el reclamo para que no afectara sus indicadores, a lo que accedió y confirmó que lo había realizado.

Señala que con fecha abril de 2022 el reclamante le envía correo para pedir asesoría en el uso de complementos en cuestión, adjuntando respaldo.

Con respecto a firmas y huellas falsas señala que desconoce y no se hace responsable de lo que se le imputa.

Refiere que se debe considerar que en ese entonces la suscripción era manual y al aceptar la oferta el cliente tenía que llenar y firmar la declaración de salud la cual una vez aprobada por la comisión médica le llegaba la resolución al cliente por correo.

Indica que el cliente siempre estuvo en conocimiento de su ingreso a la isapre con los antecedentes nombrados, y refiere que nunca mostró disconformidad con este punto.

Queda a la espera de buena acogida y aceptación de sus descargos.

Acompaña, en lo pertinente, copia de correos electrónicos de fechas en 2021 y 2022.

Se observa, en lo atinente imagen de correo electrónico de fecha 6 de septiembre de 2019, en que agente de ventas envía a la persona reclamante lo siguiente: *"Estimado Daniel:*

*Según lo conversado, adjunto Plan LIBRE ELECCIÓN y con beneficios complementarios.
Valor Plan: 1.73 UF (\$48.427 aprox.)*

Incluye:

*Cobertura dental sin Tope Anual
80% en Redsalud
60% en Uno Salud (...)"*.

Además, consta correo electrónico de fecha 19 de mayo de 2021, emitido por la persona cotizante, y dirigido a la agente de ventas, que indica *"Nolda, ahí queda claro que fue informado y fui yo quien no leyó bien la información. Por favor eliminar complementario. Gracias"*.

5. Que, cabe tener presente 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 él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud

previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

6. Que, analizados los antecedentes y medios de prueba acompañados por la Isapre, así como los aportados por la/el agente de ventas en sus descargos, se concluye que si bien existe un informe pericial caligráfico efectuado por una perito contratada por la Isapre, que arroja que las firmas consignadas en la documentación contractual son falsas y que, por tanto, acredita el segundo cargo formulado a la agente de ventas en relación con la letra a) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, por otro lado existe la versión expuesta por la agente de ventas en sus descargos, junto con la prueba acompañada, en orden a que el cotizante no habría leído bien la información contratada, lo que se ve corroborada en parte por los correos electrónicos acompañados por la agente de ventas en sus descargos.

7. Que, en razón a lo indicado, si bien los correos electrónicos aportados por la agente de ventas en sus descargos no desvirtúan el mérito del informe pericial caligráfico que rola en autos, sí constituye una circunstancia que matiza el contexto de la irregularidad que se reprocha a la agente de ventas, y que atenúa su responsabilidad en los hechos.

8. Que, por otro lado, respecto del tenor del correo electrónico acompañado por la agente de ventas en sus descargos, de fecha 6 de septiembre de 2019, se observa que indica un precio aproximado (\$48.427) menor al precio final indicado en el FUN Tipo 1 de fecha 17 de septiembre de 2019 (\$52.826 aproximado con el valor de UF a la fecha de la firma del FUN).

En este sentido, existió una variación respecto del precio del plan indicado por la agente de ventas en el correo electrónico en relación con el precio final, que incluye el beneficio adicional reclamado.

9. Que, 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 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 15 UTM.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. NOLDA VILLARROEL PONCE, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales).

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 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, 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 a más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

Se hace presente que no existe la posibilidad que las/los agentes de ventas puedan acogerse a convenios de pago ante la Tesorería General de la República por las multas que le imponga esta Superintendencia, de manera que el pago de la multa se debe hacer en forma íntegra y oportuna, dentro del plazo instruido precedentemente.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduaran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual 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 5 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-51-2023), 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, 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. NOLDA VILLARROEL PONCE
 - D. A. MENDOZA M. (a título informativo)
 - ISAPRE CONSALUD (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-51-2023