

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 311

Santiago, 08-06-2021

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; la Resolución TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; 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° 1880 de fecha 8 de febrero de 2021, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia que la agente de ventas Sra. Jennifer Alejandra Kern Medina, 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. S. R. González A., al someter a su consideración documentos que contenían huellas dactilares falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80333154 de fecha 30 de octubre de 2019, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. S. R. González A.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que señala que por motivos médicos se percató que se encontraba afiliado a la Isapre Consalud desde el 30 de octubre de 2019, como cotizante voluntario, registrando el contrato de salud datos falsos, tales como el correo electrónico, número de celular y domicilio, conteniendo además huellas dactilares que no le pertenecen.

Añade, además, que el día en que se firmó el contrato, el se encontraba en la V Región, lugar donde residía en ese momento.

Finalmente, indica que registra una deuda por cotizaciones impagas, manteniéndose además con restricciones para sus atenciones de salud y sin poder percibir el subsidio correspondiente a una licencia médica que mantiene.

c) Informe Pericial Dactiloscópico emitido por el perito judicial Raúl Sotomayor Ortiz, en el que se concluye:

Las impresiones dactilares estampadas en los documentos de estudio de Isapre Consalud, no corresponden a la impresión del dígito pulgar derecho de S. R. González A., ya que se trata de figuras diferentes. dactilares

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N° 6673 de fecha 15 de marzo de 2021, 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, 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 del cotizante, 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 mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 15 de marzo de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del término otorgado.

6. Que ■ analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje huellográfico, en cuanto a que las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de afiliación, no corresponden a la impresión del dígito del cotizante, así como tampoco se evacuaron descargos por parte de la agente de ventas denunciada, esta Autoridad concluye que se encuentran acreditadas las conductas descritas en el considerando 4º precedente, correspondientes a falta de diligencia empleada en el proceso de afiliación y someter a consideración de la Isapre documentos contractuales con huellas dactilares falsas respecto del cotizante, debiendo desestimarse los demás cargos formulados.

7. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las huellas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con huellas falsas.

En ese sentido, 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 responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

8. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, y 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, como "otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la Isapre", y que en este caso correspondió a someter a consideración de la Isapre Consalud S.A. documentos contractuales con huellas que no correspondían a la persona cotizante.

9. 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 Jennifer Alejandra Kern Medina, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Jennifer Alejandra Kern Medina, RUN 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 Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio, 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,



MANUEL RIVERA

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Jennifer Alejandra Kern Medina.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-12-2021