

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 610

Santiago, **22-10-2021**

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; Resolución Exenta SS/N° 701 de fecha 15 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; 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 reclamo N° 484 de fecha 10 de enero de 2020, presentado ante esta Superintendencia de Salud, la Sra. B. C. Alarcón S., señaló que fue desafiliada de la Isapre Banmédica S.A., para luego ser afiliada, sin su consentimiento, a Consalud S.A esto, por una agente de ventas con la que tuvo una reunión sin llegar a firmar algún documento.

Por otra parte, refiere, que la carta de desafiliación supuestamente firmada por ella, es de fecha 30 de septiembre de 2019, mismo día en que se encontraba hospitalizada por una intervención quirúrgica, en la Clínica Alemana.

3. Que, por otra parte, en expediente arbitral, originado por dicho reclamo, constan los siguientes antecedentes:

- Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 80306233 de fecha 30 de septiembre de 2019, en el que se consiga que la Sra. Claudia Carolina Fuentes Millanao fue la agente de ventas responsable de la afiliación de la cotizante a la Isapre Consalud S.A.

- Carta de desafiliación folio N° 820616 de la Isapre Consalud S.A., mediante la cual se concretó la desafiliación de la cotizante B. C. Alarcón S. a la Isapre Banmédica S.A., y que aparece suscrita por la agente de ventas Sra. Claudia Carolina Fuentes Millanao, como agente de ventas.

4. Que, por otra parte, mediante Ord. IF/N° 5324 de fecha 26 de febrero de 2021, se solicitó a la Isapre Banmédica S.A., que informara, entre otras cosas, si la reclamante se encontraba con licencia médica el día 30 de septiembre de 2019 y si efectivamente, registra una hospitalización en la Clínica Alemana de Santiago, en esa misma fecha.

Por su parte, dicha institución, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación N° 3198 de fecha 9 de marzo de 2021, informó que la reclamante registra hospitalización en el prestador Clínica Alemana Vitacura, entre los días 30 de septiembre y 1 de octubre de 2019.

5. Que, atendidos dichos antecedentes, mediante Ordinario IF/N° 21675 de fecha 21 de julio de 2021, se solicitó la realización de un peritaje caligráfico a cargo del Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, realizado en base a la documentación contractual original del cotizante, la que fue remitida a esta Superintendencia por la Isapre Consalud S.A.

6. Que, dicho informe fue remitido por esa Institución con fecha 24 de agosto de 2021, conteniendo la siguiente conclusión:

“Las firmas puestas a nombre de la cotizante B. C. Alarcón S., en los documentos impugnados de la Isapre Consalud, signados con las letras “A” a la “H”, previamente individualizados en el Ítem I. Descripción, no proceden de la mano de esta persona, siendo

por tanto falsas”.

Se hace presente en dicho informe, además, que se tomó como material genuino de comparación, cuatro hojas con muestras escriturarias individualizadas a nombre de la cotizante, tomadas por el profesional perito documental Raúl Morales Quezada en dependencias del LACRIM Central con fecha 16 de agosto de 2021.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 26913 de fecha 7 de septiembre 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 de la Sra. B. C. Alarcón 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 la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la Sra. B. C. Alarcón 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.

- 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.

- Ingresar a la Isapre Banmédica S.A., una carta de desafiliación con firma falsa, respecto de la cotizante B. C. Alarcón S., 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.

8. 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 7 de septiembre de 2021.

9. Que, dentro del plazo otorgado para estos efectos, la agente de ventas evacuó sus descargos señalando que con fecha 26 de septiembre de 2019 la Sra. B. C. Alarcón S. suscribió y llenó de su puño y letra la declaración de salud de Isapre Consalud S.A., folio Nº 60999439, para, con posterioridad, proceder a firmar los demás documentos contractuales de afiliación con fecha 30 de septiembre de 2019, los que fueron visados por la Isapre, al igual que los demás antecedentes de respaldo.

Continúa señalando, que la carta de afiliación está fechada el día 30 de septiembre de 2019, lo que acreditaría solamente la fecha de la gestión, pero no que la afiliada la haya suscrito ese día, agregando que a ésta le corresponde firmar dicho documento en forma simultánea con los demás documentos contractuales, los que señala, habrían sido firmados en una fecha anterior, consignándose en estos una fecha posterior, a solicitud de la misma afiliada.

Agrega, que conoce a la afiliada personalmente, e inclusive a su familia, y que, debido al vínculo de confianza que mantenían ésta le habría solicitado que la asesorara en la suscripción de un plan de salud, agregando que la empresa que suscribió el FUN respectivo, en calidad de empleador, corresponde a una empresa familiar, lo que consta en la firma del mismo, donde figura el apellido materno de la cotizante.

Añade, que habría inconsistencias en el relato de la cotizante, toda vez que en reclamo presentado ante la Isapre, esta habría indicado que la conocía de una afiliación anterior a la Isapre Banmédica S.A. y que sus datos personales no fueron objetados por ésta.

Por otra parte, cuestiona que no se haya periciado la documentación contractual original de la cotizante, agregando, que la normativa no le exige como agente de ventas velar por la legitimidad, procedencia y autoría de las firmas contenidas en los documentos de afiliación, los que fueron suscritos por la cotizante, la que, debido a problemas en su muñeca, debió

alternarse con las manos para ejecutar las firmas, esto, en un acto transparente y de buena fe de su parte.

Asimismo, cuestiona el peritaje emitido por el Laboratorio de Criminalística Central de la PDI, señalando que no se indica que la documentación sería original y que en el mismo no consta que esta se haya efectuado, ya que no existe siquiera una imagen fotográfica del momento en que esta se realizó, agregando que no consta la cédula de identidad de la reclamante, por lo que cabe preguntar como se pudo llevar a cabo la pericia en cuestión si no se contaba con dicho documento.

Finalmente, como diligencias probatorias, solicita se cite a la afiliada a prestar declaración y que se oficie a las empresas Transportes Alpes SpA y Empresa MK Asfaltos para que informen respecto al vínculo laboral mantenido con la reclamante, entre otros antecedentes.

10. Que, en primer término, en cuanto a las medidas probatorias solicitadas por la agente de ventas en sus descargos, cabe desestimarlas, toda vez que las mismas no resultan pertinentes, atendida la naturaleza de los cargos formulados en su contra.

Al respecto, se debe hacer presente, que los cargos formulados tuvieron como fundamento las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico elaborado a solicitud de este Organismo por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones, en cuanto a la falsedad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre de la reclamante.

En ese sentido, cabe concluir, que las diligencias probatorias solicitadas por la denunciada, carecen de pertinencia al no decir relación los cargos formulados con la situación laboral de la reclamante al momento de la afiliación o su relación con la empresa consignada como empleadora en el Formulario Único de Notificación respectivo.

Finalmente, en cuanto a la solicitud de apertura de un término probatorio, al no haberse ofrecido ningún medio de prueba que revista el carácter de oportuno o útil para los fines de la investigación, en razón de los cargos formulados, se procederá a desestimar igualmente dicha solicitud.

11. Que, en cuanto a los cuestionamientos efectuados por la agente de ventas, en relación a la calidad del peritaje caligráfico aportado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, cabe hacer presente, que, tal como se señaló en el considerando 5º precedente, este fue realizado en base a la documentación contractual original de afiliación de la cotizante, la que fue remitida a esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, por la Isapre Consalud S.A., en el marco del procedimiento arbitral iniciado a raíz del reclamo presentado por la Sra. B. C. Alarcón S.

En el mismo sentido, cabe hacer presente, que tal como señala dicho informe, el perito responsable recibió de esta Superintendencia los documentos dubitados, esto es, la documentación original cuya validez fue cuestionada por la reclamante, utilizándose como material genuino de comparación cuatro hojas con muestras escriturarias aportadas por la Sra. B. C. Alarcón S., tomadas en las dependencias del LACRIM Central con fecha 16 de agosto de 2021, por el mismo funcionario.

12. Que, así las cosas, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en consideración que no se acompañaron antecedentes o se solicitaron diligencias probatorias que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el mencionado peritaje caligráfico, en cuanto a que las firmas trazadas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la reclamante B.C. Alarcón S., son falsas, esta Autoridad concluye que se encuentra acreditado el cargo correspondiente a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

Al respecto, en relación con la configuración de esta infracción, cabe hacer presente que lo se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas falsas, conducta que en la especie se encuentra debidamente acreditada.

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.

Al efecto, no cabe si no desestimar las alegaciones efectuadas por la agente de ventas en

cuanto a que la reclamante habría suscrito los documentos de afiliación alternando ambas manos, debiendo hacerse presente que es la persona agente de ventas la responsable de verificar que tanto las firmas como las huellas contenidas en los documentos contractuales de afiliación reúnan las condiciones mínimas para ser evaluadas con posterioridad en caso de eventuales reclamos por parte de las personas afiliadas.

En ese sentido 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.

13. Que, asimismo, cabe establecer, que el informe pericial caligráfico concluye igualmente la falsedad de la firma trazada a nombre de la cotizante en el documento Carta de Desafiliación N° 820616, aceptada por la Isapre Banmédica con fecha 30 de septiembre de 2019, debiendo por tanto, tenerse por acreditado igualmente el cargo relativo a ingresar a la Isapre Banmédica S.A., una carta de desafiliación con firma falsa, respecto de la cotizante B. C. Alarcón S.

14. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en cuanto a someter a consideración de la Isapre Consalud S.A. documentos contractuales con firmas falsas y someter a consideración de la Isapre Banmédica S.A. un documento con firma falsa respecto de la persona cotizante.

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 a la agente de ventas Sra. Claudia Carolina Fuentes Millanao, 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** a a la Sra. **Claudia Carolina Fuentes Millanao**, 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 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-58-2020)**, 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 ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Claudia Carolina Fuentes Millanao.
- Sra. B.C. Alarcón S.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-58-2020