

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 375

Santiago, 07-07-2021

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 se encuentra 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° 2622 de fecha 12 de febrero de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia que la agente de ventas Sra. Elizabeth Odette Burgoa Duque, 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 cotizante Sr./Sra. J. Cius al someter a su consideración documentos que contenían firmas falsas.

3. Que, la Isapre en su denuncia, acompañó los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN Folio N° 80118220 de febrero de 2019 suscrito por la agente de ventas denunciada en representación de Isapre Consalud S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.

b) Copia de la carta de reclamo, presentada por el/la Sr./Sra. J. Cius, ante la Isapre Consalud S.A. en la que señaló que la firma consignada en los documentos contractuales de afiliación a dicha Aseguradora no le pertenece, no siendo efectivos, además, los datos relativos a su dirección y teléfono, solicitando por tanto la anulación del contrato de salud que registra a su nombre.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Caligráfico y Documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que:

Las firmas confeccionadas a nombre de J. Cius como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponderían a firmas falsas, siendo estas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona.

4. Por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, fue posible observar, que el/la Sr./Sra. J. Cius permaneció como cotizante de Isapre Consalud al menos hasta el mes de enero de 2020.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 9352 de fecha 30 de julio de 2020, 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 Sr./Sra. J. Cius, al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- No presentar a Isapre Consalud un contrato de salud consensuado con el/la Sr./Sra. J. Cius, toda vez que un informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre del cotizante son falsas, debiendo este permanecer afiliado a la Isapre sin su anuencia,

conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

6. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la agente de ventas fue notificada de los referidos cargos, por medio de correo electrónico el día 30 de julio de 2020.

7. Que, por su parte, mediante presentación N° 10451 de fecha 13 de agosto de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos, indicando que el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre por cerca de un año, situación que impediría acreditar su falta de consentimiento, toda vez que, atendido el tiempo transcurrido, éste no podía sino conocer su situación de afiliación.

Asimismo, señala, que la formulación de cargos efectuada en su contra, se fundamentó en el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre Consalud S.A., el que fue solicitado a requerimiento de dicha institución y en base a copias simples de los documentos, cuestionando la aptitud y licitud de dicho medio de prueba.

Refiere, que los hechos y cargos que se le imputan son absolutamente falsos, y que no ha incurrido en ese tipo de hechos, acciones e infracciones, agregando, que se han vulnerado sus garantías del debido proceso y justa defensa, ya que no se acompañaron por parte de la Isapre los documentos contractuales originales del cotizante, por lo que solicita se abra un término probatorio y se realice una nueva pericia, de forma debida y legítima, teniendo a disposición la totalidad en original, de los documentos contractuales del afiliado en cuestión.

Por otra parte, señala que corresponde a la Isapre la obligación y deber de fiscalización de los documentos contractuales de afiliación sometidos a su consideración y demás antecedentes.

En razón de lo anterior, solicita se le absuelva de los cargos formulados y se acceda a lo solicitado en los puntos precedentes, atendido el mérito del caso y el debido proceso.

8. Que, atendido lo alegado por la agente de ventas en sus descargos, mediante Ordinario IF/N° 6553 de fecha 12 de marzo de 2021, este Organismo procedió a solicitar la realización de una nueva pericia, esta vez huella gráfica, a los documentos contractuales de afiliación del cotizante, diligencia que fue encargada al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile.

Se debe hacer presente, además, que, junto con dicho oficio ordinario, se remitió la documentación contractual original del cotizante, la que previamente fue solicitada a la Isapre Consalud S.A., la que la procedió a acompañarla, mediante presentación N° 416 de fecha 12 de enero de 2021.

9. Que, por su parte, mediante presentación N° 6343 de fecha 19 de mayo de 2021, se acompañó por parte del Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, informe pericial huella gráfico y/o dactiloscópico, en el que se concluye lo siguiente:

Las impresiones dactilares útiles presentes en los documentos denominados Plan de Salud Complementario PRO N° 80118220, Formulario Único de Notificación folio N° 80118220-107 y Formulario de Suscripción de Complementos folio interno N° 80118220-107, todos de la Isapre Consalud, corresponden exactamente al dedo medio izquierdo de Elizabeth Odette Burgoa Duque, RUN N° 12.651.742-4, agente de ventas de dicha Isapre.

10. Que, finalmente, mediante Ord. IF/N° 15079 de fecha 27 de mayo de 2021, se procedió a poner en conocimiento de la agente de ventas, el referido informe pericial, a efectos de que realizara las observaciones que estimara pertinentes, dentro del plazo de tres días hábiles contados des de la fecha de notificación de dicho oficio, lo que en definitiva no se verificó.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, y como se indicó en el considerando 4° precedente, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de enero de 2020, esto, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia, constituyendo por tanto, el injusto infraccional reprochado, una falta de carácter permanente, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en Sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, de causa Rol Civil N° 4341-2017.

12. Que, por otra parte, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular teniendo presente, las conclusiones emitidas por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, en el informe pericial huella gráfico y/o dactiloscópico referido, en cuanto a que las huellas dactilares

contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante, no le pertenecen, y más aún, que estas pertenecen a la agente de ventas denunciada, es que esta Autoridad concluye las conductas indicadas en el considerando 5° precedente se encuentran acreditadas.

Asimismo, 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.

13. Que, finalmente, en cuanto a la solicitud de apertura de un término probatorio, efectuada por la agente de ventas, cabe señalar, que ésta no ofreció ninguna prueba que revista el carácter de oportuna o útil para los fines de la investigación, razón por la cual se debe desestimar dicha solicitud, habiéndose accedido, por lo demás, a la realización de una nueva pericia, tal como solicitó en sus descargos, sin que sea pertinente, a la luz de las conclusiones contenidas en dicho informe, realizar otras diligencias probatorias.

14. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada efectivamente incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un 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 los siguientes términos: "Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la Isapre", lo que en este caso consistió en no presentar a la Isapre Consalud S.A., un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante.

15. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionada 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 la agente de ventas **ELIZABETH ODETTE BURGOA DUQUE, RUT N° [REDACTED]** su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia de Salud.

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 (**A-104-2020**), 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,





MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

HPA/CTU

Distribución:

- Sra. Elizabeth Odette Burgoa Duque.
- Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-104-2020