

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 310

Santiago, 26-04-2022

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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-331-2020, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. EDUARDO DANIEL GODOY HERRERA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-331-2020 (Ord. IF/N° 24.038, de 13 de agosto de 2021):

La Isapre CONSALUD S.A. denuncia incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, ocurridos durante la suscripción del contrato de salud del Sr. V. VÉLIZ E.

La Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARÍA CECILIA CABRERA FUENTES, en el que se presume que las firmas confeccionadas a nombre de V. VÉLIZ E., como cotizante en los documentos de afiliación revisados, corresponden a firmas falsas.
- FUN de afiliación a la Isapre CONSALUD S.A., correspondiente a V. VÉLIZ E., de 29 de octubre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. EDUARDO GODOY HERRERA.
- Reclamo presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. V. VÉLIZ E., en el que, en resumen, indica que jamás ha solicitado afiliarse a la Isapre, agregando, que le falsificaron su firma y todos sus datos.

En consecuencia, 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 suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. V. VÉLIZ E., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.
- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. V. VÉLIZ E., incurriendo en 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, de esta Superintendencia.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, 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.

3. Que, mediante presentación de 25 de agosto de 2021, la/el agente de ventas, formula sus descargos, exponiendo que el 24 de octubre de 2019 se reunió en un domicilio particular con el Sr. Véliz, quien llenó la declaración de salud. El 29 de octubre de 2019 el agente de ventas concurrió al lugar de trabajo del Sr. Véliz, quien firmó el FUN, carta de desafiliación y restante documentación, y éste le envió vía "WhatsApp" el certificado de cotizaciones previsionales.

Agrega que cuando el 23 de septiembre de 2020 tomó conocimiento del reclamo interpuesto por el cliente, se comunicó con éste, quien le informó que había concurrido con su "finiquito" a una sucursal de la Isapre para poder desafiliarse, pero que en ésta se le había informado que la única forma era presentando una carta manuscrita desconociendo las firmas consignadas en la documentación contractual.

Acompaña carta que habría escrito el Sr. Véliz, en la que éste señala que concurrió el día 21 de septiembre de 2020 a la sucursal de Maipú de la Isapre, con el fin de poder ser desafiliado de ésta, en base al "finiquito" que llevaba como antecedente. Sin embargo, la ejecutiva que lo atendió le informó que debido a que tenía deudas, no podía ser desafiliado y que la única manera era escribiendo una carta en la que desconociera la firma y el contrato de salud. La misma ejecutiva le ayudó a redactar la carta.

4. Que, con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control, mediante Oficio Ord. IF/N° 38.346, de 23 de diciembre de 2021, solicitó a la PDI la realización de peritajes huella gráfico y caligráfico a los documentos contractuales de la/del cotizante Sra./Sr. V. VÉLIZ E., en base a los registros con que cuenta el Servicio de Registro Civil. Se adjuntaron a esta solicitud, los originales de los señalados documentos contractuales.

5. Que, a través de presentación de 21 de enero de 2022, la PDI informó que no era posible emitir un juicio sobre la autenticidad o falsedad de las firmas observadas, sólo en base al cotejo de éstas con la firma digitalizada genuina disponible en el Sistema Biométrico del Servicio de Registro Civil e Identificación.

6. Que, por el contrario, mediante presentación de 23 de febrero de 2022, el Laboratorio de Criminalística Central, de la Policía de Investigaciones de Chile, remitió informe pericial huella gráfico y/o dactiloscópico en el que, en resumen, concluye que las impresiones dactilares individualizadas como ID1, ID2, ID4, ID5, ID6, ID7, ID8 e ID9 (FUN suscripción, Plan de Salud, Carta de Desafiliación, Declaración de Salud, Comprobante de Recepción y Formulario Suscripción de Complementos) no corresponden a la persona afiliada, sino que exactamente al dedo pulgar derecho de MIRNA NELLY ILLANES FONTALBA.

7. Que, revisado el Registro de Agentes de Ventas se constata que MIRNA NELLY ILLANES FONTALBA se desempeñó como agente de ventas en la Isapre Nueva Masvida S.A. desde el 1 de julio de 2017 y hasta el 23 de noviembre de 2021.

8. Que, mediante Oficio Ord. IF/N° 6.755, de 3 de marzo de 2022, se puso en conocimiento del agente de ventas EDUARDO DANIEL GODOY HERRERA el informe pericial de la PDI, para que efectuara las observaciones que estimara pertinentes. Sin embargo, no efectuó observación alguna.

9. Que, por otro lado, se hace presente que, como consecuencia de la situación detectada en el informe pericial huella gráfico, se creó otro expediente sancionatorio (A-15-2022), en el cual con fecha 4 de marzo de 2022, se procedió a formular cargos a la agente de ventas Sra. MIRNA NELLY ILLANES FONTALBA, por suplantar las huellas dactilares de la/el cotizante Sra./Sr. V. VÉLIZ E. en documentos contractuales de afiliación de esta persona a la Isapre Consalud S.A., y por intervenir en las etapas relacionadas con la negociación y/o suscripción de un contrato de salud previsional correspondiente a una Isapre diferente a aquella en la que se encontraba inscrita y que la habilitaba para ejercer funciones de agente de ventas. Dicha agente de ventas no presentó descargos en el referido procedimiento sancionatorio, y fue sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Venta.

10. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas Sra./Sr. EDUARDO DANIEL GODOY HERRERA se hace presente que los hechos expuestos por éste y la carta manuscrita que acompaña, en la que la/el cotizante Sra./Sr. V. VÉLIZ E. desmentiría lo

señalado en el reclamo manuscrito que presentó ante la Isapre, no permiten desvirtuar el mérito del informe pericial caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, en el que se presume que las firmas confeccionadas a nombre de V. VÉLIZ E., como cotizante en los documentos de afiliación revisados, corresponden a firmas falsas, y, por el contrario el informe de la PDI respecto de las huellas consignadas en la documentación contractual, corrobora de manera contundente las conclusiones del informe pericial acompañado por la Isapre, puesto que el informe de la PDI acredita categórica y fehacientemente la falsedad de las huellas estampadas en el FUN suscripción, Plan de Salud, Carta de Desafiliación, Declaración de Salud, Comprobante de Recepción y Formulario Suscripción de Complementos.

11. Que, en consecuencia, los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio permiten dar por debidamente comprobado el segundo cargo, esto es, someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, que es una infracción gravísima, que da lugar a la cancelación del registro del agente de ventas. Además, estos antecedentes también permiten dar por configurado el tercer cargo, esto es, someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada.

12. Que, en consecuencia, 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 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, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por la que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. EDUARDO DANIEL GODOY HERRERA, 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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-331-2020), 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. EDUARDO DANIEL GODOY HERRERA
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-331-2020