

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 285

Santiago, 22-04-2022

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo 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 N° 9239 de fecha 13 de julio de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia a la agente de ventas Sra. Barbara Veraldi Vásquez, por irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación de la Sra. B. E. Lualdi S., durante el mes de agosto de 2017, esto, al someter a su consideración documentación contractual con firmas falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 95757126, de fecha 31 de agosto de 2017, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. B. E. Lualdi S., a la Isapre Consalud S.A.

b) Copia reclamo realizado por la cotizante B. E. Lualdi S., en el que señala haber sido víctima de fraude, respecto de su firma y huella digital para supuestamente dar su consentimiento para la afiliación a la Isapre Consalud S.A., solicitando se verifique su firma en el proceso correspondiente.

c) Peritaje caligráfico, emitido por la perita forense documental y calígrafo María Cecilia Cabrera Fuentes, que concluye en calidad de presunción, que las firmas trazadas como cotizante, confeccionadas a nombre B. E. Lualdi S., en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponderían a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona.

4. Que, por otra parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible observar que la Sra. B. E. Lualdi S. se mantuvo afiliada a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de junio de 2020.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N° 19269 de fecha 10 de noviembre 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 de la Sra. B. E. Lualdi S. 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 la Sra. B. E. Lualdi S., toda vez que un informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre de estos son falsas, debiendo permanecer afiliados 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.

- No entregar información correcta a la Isapre respecto de los antecedentes de la Sra. B. E. Lualdi S. y/o su empleador, manteniendo la Isapre información errónea, 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.

6. 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, de fecha 10 de noviembre de 2020.

7. Que, por su parte, mediante presentación N° 14792 de fecha 26 de noviembre de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos señalando en primer lugar, que llama la atención que la cotizante haya efectuado un reclamo por supuesta falsificación luego de tres años de encontrarse afiliada, ya que cualquier persona en tres años debe al menos tener noción del sistema de salud al que pertenece.

Refiere, que habiendo contactado a la cotizante, esta le indicó que nunca habría ido a reclamar a la Isapre Consalud en relación a un caso de falsificación de documentos.

Agrega, que la motivación de la Isapre para presentar la denuncia en su contra, dice relación con su fuero maternal, persiguiendo despedirla sin cumplir con sus obligaciones laborales.

Por otra parte, cuestiona el peritaje acompañado por la Isapre, señalando que es arbitrario, toda vez que fue aportado por la misma Isapre, razón por la que rechaza dicho medio de prueba en su totalidad, así como los hechos que le imputan, solicitando, se realicen las diligencias pertinentes para esclarecer los hechos.

Solicita se tenga por acompañado el mandato judicial que acompaña y se decreten como diligencias probatorias su citación y la de la cotizante, además de un nuevo peritaje caligráfico.

8. Que, sobre el particular, y como se indicó en el considerando 4° precedente, la cotizante se mantuvo afiliada a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de junio 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.

9. Que, atendidas las objeciones planteadas por la agente de ventas, en relación al peritaje caligráfico acompañado por la Isapre, mediante Ord. IF/N° 12999 de fecha 10 de mayo de 2021, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico, respecto de los documentos contractuales originales registrados a nombre de la cotizante en la Isapre Consalud S.A.

10. Que, dando cumplimiento a lo solicitado, mediante presentación N° 8913 de fecha 20 de julio de 2021, la Policía de Investigaciones de Chile remitió informe pericial huella gráfico y/o dactiloscópico que establece:

- Las impresiones dactilares útiles signadas como ID-1, ID-2 e ID-4 (Plan Complementario de Salud, Formulario Único de Notificación y Formulario de Suscripción de Complementos) corresponden exactamente al dedo pulgar derecho de A. E. Carreño C.

- La impresión dactilar útil signada como ID3 (Declaración de Salud), corresponde exactamente al dedo medio derecho Bárbara Tamara Veraldi Vásquez (Representante de la Isapre).

11. Que, mediante Ord. IF/N° 28049 de fecha 16 de septiembre de 2021, se procedió a poner dicho informe pericial en conocimiento de la agente de ventas, a efectos de que formulara las observaciones que estimare pertinentes a sus derechos.

Al respecto, transcurrido el plazo otorgado para dichos efectos, la agente de ventas no efectuó observaciones.

12. Que, atendido lo anterior, no cabe si no tener por acreditadas las faltas reprochadas a la agente de ventas, principalmente la relativa a no presentar a la Isapre Consalud S.A. un contrato debidamente consensuado con la cotizante, debiendo esta mantenerse afiliada a la Isapre sin su anuencia, esto toda vez que, constan en el expediente sancionatorio informes periciales que acreditan dichas conductas.

Al efecto, consta peritaje caligráfico aportado por la Isapre denunciante que concluye en calidad de presunción que las firmas contenidas en los documentos de afiliación no pertenecen a la cotizante.

Asimismo, consta en el expediente peritaje huellográfico y/o dactiloscópico elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, que concluye de forma categórica que las huellas dactilares estampadas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación no pertenecen a la cotizante, y que más aún, la huella estampada en el documento Declaración de Salud, pertenece a la propia agente de ventas denunciada.

13. Que, en razón de lo anterior, no cabe si no desestimar las alegaciones efectuadas por la agente de ventas, toda vez que estas no permiten desvirtuar el mérito probatorio de las pericias caligráfica y huellográfica allegadas al proceso sancionatorio.

Al respecto, cabe señalar, que lo señalado en el referido informe pericial huellográfico, no viene sino a reafirmar las conclusiones contenidas en el informe caligráfico acompañado por la Isapre y permiten tener por plenamente configurada la infracción reprochada.

14. Que, en el mismo orden de ideas, habiendo accedido a la realización de una nueva pericia, se estima que el resto de las diligencias probatorias solicitadas por la agente de ventas no resultan procedentes, esto, a la luz de las conclusiones contenidas en el informe elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile, en cuanto a que las huellas dactilares estampadas en los documentos contractuales no pertenecen a la persona cotizante y que la huella dactilar estampada en la Declaración de Salud pertenece a la propia agente de ventas.

15. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra 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 un contrato de salud debidamente consensuado con la persona cotizante, debiendo mantenerse afiliada sin su anuencia.

16. 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Bárbara Veraldi Vásquez RUT 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 (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 Agentes de Ventas, 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,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp is blue and contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

SANDRA ARMIÑO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Bárbara Veraldi Vásquez
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-208-2020