

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 804

Santiago, 23-11-2022

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; 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 RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre 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 la presentación Ingreso N° 11465 de fecha 24 de agosto de 2022, la Isapre Cruz Blanca S.A., denunció ante esta Superintendencia, que la agente de ventas Sra. Jessica de las Mercedes Garrido Leiva, habría incurrido en incumplimientos a sus obligaciones como agente de ventas, al someter a su consideración, documentación contractual, sin contar con el debido consentimiento del cotizante Sr. J. Cleophat, durante el mes de diciembre de 2017.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 150280930 de fecha 11 de diciembre de 2017, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. J. Cleophat.

b) Reclamo efectuado por el cotizante ante la Isapre, en el que señala nunca haberse afiliado a la Isapre Cruz Blanca y tampoco haber usado beneficios de la Isapre, por lo que no reconoce la deuda de \$2.645.184 que se le está cobrando.

c) Peritaje caligráfico elaborado por el Sr. Iván Muller Kong, perito calígrafo judicial, en el que se concluye:

“Las firmas estampadas a nombre de don J. Cleophat, en el Formulario Único de Notificación folio N° 150280930-78, de fecha 11-12-2017, a la Isapre Cruz Blanca S.A., (Anverso y reverso) no se corresponden con las firmas de ésta persona tenidas a la vista, siendo en consecuencia firmas falsas”.

4. Que, por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible constatar que el cotizante permaneció afiliado a la Isapre a lo menos hasta diciembre de 2021 por lo que a este caso le resulta aplicable el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, que se pronunció en el sentido que, a falta de norma especial que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde que se comete la infracción, precisando que, en resguardo del principio de seguridad jurídica, este nuevo criterio sólo generaría efectos para el futuro, sin alcanzar a las infracciones que ya habían prescrito conforme al criterio sustituido (6 meses contados desde la comisión del ilícito).

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 34323 de fecha 8 de septiembre de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de Sr. J. Cleophat, 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 la Isapre un contrato de salud consensuado con Sr. J. Cleophat, toda vez que un informe pericial concluye que las firmas trazadas a nombre de esa persona son falsas, debiendo permanecer afiliado a la Isapre sin su anuencia, incurriendo en 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, 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 referidos cargos mediante correo electrónico el día 8 de septiembre de 2022.

7. Que, mediante presentación N° 13165 de fecha 26 de septiembre de 2022, la agente de ventas denunciada evacuó sus descargos, alegando de forma preliminar, la prescripción de la responsabilidad administrativa, toda vez que el contrato de salud cuestionado se suscribió con fecha 11 de diciembre de 2017.

Al respecto, sostiene que es inverosímil e ilógico que cinco años después de la suscripción del contrato de salud, el afiliado invoque y arguya desconocimiento de la afiliación, indicando que el afiliado se habría comunicado con ella indicándole que había generado una deuda, la que no deseaba pagar, habiéndosele indicado, por parte de ejecutivos de una sucursal de la Isapre, que debía hacer un reclamo desconociendo la afiliación, para dejar sin efecto la deuda.

Por otra parte, señala, que los hechos en cuestión datan de diciembre del año 2017, y que este Organismo de forma ilegítima ha extendido la concurrencia de la acción administrativa, hasta diciembre de 2021, en circunstancias que el supuesto hecho infraccional se materializó en diciembre de 2017.

Al respecto, sostiene que el Dictamen N° 24731 de la Contraloría General de la República, establece que se aplicará la prescripción de cinco años establecida en el artículo 2515 del Código Civil, contado desde que se cometió la infracción, sin embargo, en el caso en particular, la acción se ejecutó, materializó y desplegó en diciembre de 2017 y no en diciembre de 2021, como se pretende establecer ilegítimamente, sin que ella hubiera desplegado ninguna conducta en esa fecha.

Por lo anterior, arguye, que el plazo de prescripción debe contarse desde el día en que se cometió la falta, la infracción o el ilícito, que, en el caso del presente procedimiento sancionatorio, se habría cometido el 11 de diciembre de 2017, por lo tanto, solicita se acoja la prescripción alegada, dejando sin efecto el proceso sancionatorio iniciado en su contra.

8. Que, en el primer otrosí de su presentación, deduce sus descargos en contra del Oficio Ord. IF/N° 34323 de 8 de septiembre de 2022, señalando en primer lugar, la existencia de vicios en el procedimiento, toda vez que la denuncia impetrada por la Isapre se encuentra dirigida en contra de otro agente de ventas, el Sr. Rodrigo Cáceres Espinoza.

Por otra parte, indica que solamente se efectuó un peritaje caligráfico al Formulario Único de Notificación de fecha 11 de diciembre de 2017, sin haberse analizado otros documentos y sin que se acompañaran los documentos originales en la denuncia.

Agrega, que el reclamo del cotizante acompañado en la denuncia, corresponde a una misiva simple que no se encuentra suscrita de puño y letra, sin que sea una declaración jurada, careciendo de los requisitos mínimos que establece la ley para constituir prueba legal al efecto.

Continúa señalando que los únicos antecedentes que obran en el expediente sancionatorio corresponden solo y únicamente a los aportados por la denunciante, sin que se efectuaran diligencias por esta Superintendencia.

Añade, que el peritaje caligráfico efectuado por la Isapre, se hizo en base a muestras que no eran integrales ni tampoco originales, sin que el perito en cuestión tomara las muestras.

En razón de los argumentos señalados, solicita, en lo fundamental, que se le absuelva de los cargos formulados en su contra.

En razón de lo anterior, solicita se efectúen los apercibimientos antes indicados o bien que se abra un término probatorio para el presente procedimiento, a efectos de incorporar

nuevos antecedentes y medidas para mejor resolver y otros medios probatorios.

Finalmente, en el segundo otrosí de su presentación, solicita se cite al afiliado a declarar y se oficie a la Isapre denunciante para que informe y remita el certificado de cotizaciones pagadas desde diciembre de 2017 a diciembre de 2021.

9. Que, preliminarmente, cabe desestimar la alegación efectuada por la agente de ventas, relativa a la prescripción de la falta, toda vez que, tal como se indicó en el considerando 4, el afiliado se mantuvo vinculado a la Isapre, al menos hasta el mes de diciembre de 2021, todo ello, en virtud del contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que el afiliado haya suscrito un nuevo contrato con Isapre Cruz Blanca S.A. ni que hubiese ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas seguía incurriendo en falta al no presentar un contrato consensuado con el afiliado, por lo que el injusto infraccional reprochado constituye 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, en causa Rol Civil N° 4341-2017.

10. Que, en primer término, cabe hacer presente que el procedimiento de sanciones, regulado en el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, establece bajo el punto 3.5 "Término probatorio", lo siguiente:

"En el evento que la persona o entidad presuntamente infractora ofrezca pruebas oportunas y útiles para los fines de la investigación, se abrirá un término común para los interesados, no superior a treinta ni inferior a diez días hábiles contado desde que se dicte el oficio que así lo disponga. Si vence el plazo señalado, sin que los interesados hayan aportado las pruebas ofrecidas, se seguirá adelante con el procedimiento con los antecedentes tenidos a la vista, sin perjuicio de las medidas para mejor resolver adicionales que la Superintendencia determine. La apertura del término probatorio, con la mención de los puntos que serán objeto de prueba, deberá ser notificada al presunto infractor mediante oficio, con copia al sujeto o entidad denunciante si lo hubiere".

En el presente caso, tal como se señaló, la agente de ventas denunciada solicitó la apertura de términos probatorios para efectos de incorporar nuevos antecedentes y otros medios de prueba, sin ofrecer prueba alguna que revista el carácter oportuna o útil para los fines de la investigación, razón por la cual se procederá a desestimar dicha solicitud.

11. Que, en cuanto a los supuestos vicios en el procedimiento alegados por la denunciada, cabe indicar, que si bien la denuncia de la Isapre Cruz Blanca S.A., menciona en un párrafo final, a un agente de ventas distinto, aquello no afecta la validez del procedimiento, por corresponder a un error meramente formal.

Al respecto, dicha presentación indica claramente que la agente de ventas denunciada es la Sra. Jessica Garrido Leiva, correspondiendo los antecedentes aportados, a los hechos materia de denuncia.

12. Que, en cuanto a lo alegado por la agente de ventas, en relación al hecho de no haberse remitido por parte de la Isapre, la documentación contractual suscrita a nombre de la cotizante, se debe hacer presente que los medios de prueba adjuntos a la denuncia, se ajustan a la forma cómo en la práctica las Isapres han ido dando cumplimiento a la obligación de denunciar irregularidades por parte de sus agentes de venta, y en particular, las situaciones de reclamos de personas que alegan no haber suscrito la documentación contractual, a las que se les toma una muestra de firmas, que luego se remiten junto con la documentación contractual a un perito que elabora un informe, el que posteriormente se adjunta a la denuncia que se presenta ante esta Superintendencia.

Así las cosas, en los hechos, no existe irregularidad alguna en la denuncia efectuada por la Isapre ni en la formulación de cargos efectuada por este Organismo de Control, fundada en los antecedentes adjuntos a aquélla.

13. Que, en cuanto a los cuestionamientos efectuados por la agente de ventas, al peritaje caligráfico aportado por la Isapre, cabe desestimar dichas alegaciones, toda vez que el mismo fue emitido por un Perito documental reconocido por la Corte de Apelaciones de Santiago e incluido por la Corte Suprema en la nómina de peritos de la correspondiente especialidad.

Por otra parte, la denunciada se limita a cuestionar la aptitud de dicho medio de prueba sin solicitar la realización de nuevas pericias.

14. Que, finalmente, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular teniendo presentes, las conclusiones contenidas en el informe pericial

caligráfico aportado por la Isapre, en cuanto a la falsedad de las firmas contenidas en el Formulario Único de Notificación Tipo 1, suscrito a nombre del afiliado, con fecha 11 de diciembre de 2017, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 5° precedente se encuentran acreditadas, en especial la relativa a no presentar a la Isapre un contrato de salud consensuado con Sr. J. Cleophat.

En ese sentido, constan en el expediente antecedentes suficientes que permiten tener por acreditada la existencia de una afiliación llevada a cabo sin el debido consentimiento de la persona cotizante.

15. Que, asimismo, no se accederá a lo solicitado por la agente de ventas en orden a citar al cotizante a prestar declaración y oficiar a la Isapre para que informe el certificado de cotizaciones pagadas, por carecer de pertinencia, en relación a la falta constatada, que dice relación con la existencia de firmas falsas en la documentación contractual de afiliación.

16. 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 Cruz Blanca S.A., un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, lo que da cuenta, a su vez, de un proceso de afiliación llevado a cabo, sin la debida diligencia.

17. 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.

18. 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 **Jessica de las Mercedes Garrido Leiva 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 (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 (A-71-2022), 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Jessica de las Mercedes Garrido Leiva
- Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Oficina de Partes.

A-71-2022