



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 24

SANTIAGO, 20 ENE. 2021

### VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170, letra l), 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 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 presentación N° 2189, de fecha 7 de febrero de 2019, la Isapre Consalud S.A., denunció la existencia de incumplimientos gravísimos, por parte de la agente de ventas Sra. [REDACTED], a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de marzo de 2018, documentos asociados al contrato de salud del Sr. [REDACTED], con firmas falsas.
3. En su presentación, la Isapre acompañó entre otros los siguientes antecedentes:
  - a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 95904727, de fecha 20 de marzo de 2018, suscrito por la agente de ventas en representación de Isapre Consalud S.A., junto con la demás documentación contractual del afiliado.
  - b) Copia de la carta reclamo, de fecha diciembre de 2018, en la que el Sr. [REDACTED], solicita se deje sin efecto el contrato de salud suscrito con fecha marzo de 2018, por tratarse de una venta fraudulenta con falsificación de firma.
  - c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Calígrafo y Documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que:

Las firmas trazadas a nombre de [REDACTED] como cotizante en los documentos de afiliación a la Isapre Consalud, corresponderían a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona.
4. Que, revisado el registro de cotizantes que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible verificar, que el Sr. [REDACTED], se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de enero de 2019.
5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 3592 de fecha 17 de mayo de 2019, 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 del cotizante Sr. [REDACTED] en contravención al deber general de diligencia que tienen las personas habilitadas para desarrollar la actividad de agente de ventas, infringiendo con ello, los artículos 170 letra l) y 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.
  - No presentar a Isapre Consalud un contrato de salud consensuado con el Sr. [REDACTED] 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, el día 12 de junio de 2019, personalmente, en las dependencias de la Superintendencia de Salud.
  7. Que, por su parte, mediante escrito de fecha 26 de junio de 2019, la Sra. Priscilla Elizabeth Leiva Alonso evacuó sus descargos indicando, en síntesis y en lo pertinente, que la Isapre en su denuncia no acompañó la declaración personal de salud, a nombre del afiliado, documento que, además, no habría sido periciado, en circunstancias en las que forma parte del contrato de salud.

Continúa señalando, que la pericia caligráfica acompañada por la Isapre en su denuncia no tendría la calidad necesaria, al no haber sido obtenidas las muestras indubitadas, por parte de la perito judicial, sin que le conste, por tanto, la procedencia, efectividad y legitimidad de dichas firmas.

Agrega, que el cotizante se mantuvo cerca de un año afiliado a la Isapre, por lo que resulta inverosímil que no se haya percatado de su situación en ese lapso de tiempo. Para acreditar dicha situación, acompañó correo electrónico, suscrito por el cotizante, en el que refiere que se le habría indicado, por parte de una ejecutiva de la Isapre, que, para lograr desafiliarse de forma más rápida, debía efectuar dicho reclamo, haciendo presente, además, que habría firmado toda la documentación, al momento de contratar el plan de salud.

Atendido lo anterior, solicita la realización de una nueva pericia caligráfica, esto, dadas las supuestas irregularidades que se habrían cometido durante la realización del informe acompañado por la Isapre en su denuncia.

Solicita, además, se cite a prestar declaración al cotizante y se remitan todos los antecedentes del Sr. [REDACTED] relativos al uso de prestaciones médicas, bonificaciones y uso de beneficios contractuales, entre marzo y diciembre de 2018.

Finalmente, en el primer otrosí de su presentación y en subsidio de lo principal, alega la prescripción de la falta, toda vez que, luego de un año de efectuada la suscripción del contrato de salud, el afiliado procedió a efectuar su reclamo, debiendo contarse el plazo de la prescripción, a contar del día en que se cometió la supuesta falta, esto es, durante el mes de marzo de 2018.

8. Que, atendida la solicitud de la realización de un nuevo peritaje caligráfico, efectuada por la agente de ventas en sus descargos, este Organismo, mediante Ordinario IF/N° 10313, de fecha 13 de agosto de 2020, decretó la realización de un peritaje huella dactiloscópica y/o dactiloscópico, respecto de los documentos contractuales de afiliación del cotizante [REDACTED].
9. Que, en razón de lo anterior, mediante presentación N° 11851, de fecha 21 de septiembre de 2020, la agente de ventas designó como perito encargado de realizar dicha diligencia probatoria, al Sr. Edgardo Enrique Pérez Casanova, Perito Judicial Dactiloscópico de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago.
10. Que, por su parte, el perito, con fecha 13 de noviembre de 2020, concurrió a las dependencias de esta Superintendencia de Salud, para el retiro de la documentación

contractual original del Sr. [REDACTED], quedando constancia de aquello en acta debidamente suscrita por esta persona y por el funcionario respectivo.

A su vez, mediante escrito de fecha 2 de diciembre de 2020, el Sr. Edgardo Pérez Casanova, solicitó la entrega de muestras para la realización de la pericia decretada, lo cual se hizo efectivo el día 3 de diciembre de 2020, haciéndosele entrega de copia de la cédula de identidad del cotizante.

11. Que, finalmente, a través de escrito presentado con fecha 24 de diciembre de 2020, bajo el folio N° 16004, el Sr. Edgardo Enrique Pérez Casanova, acompañó peritaje huellográfico decretado por este Organismo, a petición de la agente de ventas denunciada, en el cual se concluye lo siguiente:
  - a) La huella estampada en el FUN a nombre del Sr. [REDACTED] no corresponde al tipo de figura existente en la copia de la cédula de identidad entregada.
  - b) La estampada en el Plan de Salud Complementario Hoja 2/5 a nombre del Sr. [REDACTED] no corresponde al tipo de figura que posee este en la copia de la cédula de identidad entregada.
  - c) La huella estampada en el Formulario Suscripción de Complementos a nombre del Sr. [REDACTED], no es posible de periciar, dado el escaso material para su cotejo.
12. Que, en razón de lo señalado, cabe dejar establecido, que las conclusiones a las que arribó el peritaje emitido por el perito designado por la agente de ventas, son concordantes con las incluidas en el informe pericial acompañado por la Isapre en su denuncia, en cuanto a que tanto las huellas, como las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación del Sr. [REDACTED] a la Isapre Consalud S.A., no pertenecen a éste.
13. Que, por otra parte, la agente de ventas, en sus descargos, solicitó se tuviera a la vista el historial de uso de beneficios por parte del cotizante, en la Isapre Consalud S.A., durante el periodo en que éste se mantuvo afiliado a dicha institución.

Por lo anterior, es que mediante Ord. IF/N° 23475, de fecha 23 de diciembre de 2020, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., informar si el Sr. [REDACTED] registró uso de beneficios contractuales entre los meses de mayo de 2018 y enero de 2019, debiendo acompañar, en caso afirmativo, el detalle de prestaciones y licencias médicas correspondientes.

Así las cosas, mediante escrito de ingreso N° 16001, de fecha 24 de diciembre de 2020, la Isapre, cumpliendo con lo ordenado, informó que el cotizante no registró uso de beneficios contractuales durante el periodo en que se mantuvo afiliado, adjuntando, para acreditar aquello, el documento denominado "informe de gastos por beneficiario".

14. Que, conforme lo antes señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, aquellos emanados de diligencias solicitadas por la misma denunciada, esta autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 5° precedente, se encuentran comprobadas.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino el no haber ingresado a la Isapre, un contrato de salud no consensuado con el cotizante.

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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

15. Que, finalmente, y como se indicó en el considerando 4°, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de enero de 2019, 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.

En ese sentido, no cabe si no desestimar las alegaciones esgrimidas por la agente de ventas en el primer otrosí de su escrito de descargos, en cuanto a la prescripción de la falta, esto toda vez que, a la fecha de la formulación de cargos, el plazo de prescripción aún se encontraba en curso, debiendo este computarse desde la fecha en que el cotizante dejó de estar afiliado a la Isapre.

16. Que, por consiguiente, se debe concluir, que efectivamente el denunciado 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.
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 Sra. [REDACTED] **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 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, 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE**



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

~~SECRETU~~  
DISTRIBUCIÓN

- Sr. [REDACTED]
- Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**A-27-2019**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 24 del 20 de enero de 2021 que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 20 de enero de 2021

Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE

