

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 175**

Santiago, 20-04-2021

**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 está facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional 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° 100505 de fecha 3 de abril de 2019, el Sr. L. A. Molina L., reclamó en contra de la Isapre Consalud S.A., solicitando que se dejara sin efecto el contrato de salud registrado a su nombre con dicha institución, sosteniendo que jamás habría firmado documento alguno, agregando, que dicha situación le ha impedido atenderse, tanto a él como a su familia, en el sistema público de salud, por encontrarse bloqueado en el FONASA.

3. Que, por su parte, en el expediente arbitral, generado por dicho reclamo constan los siguientes antecedentes:

a) Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 95727936, de fecha 28 de julio de 2017, en el que consta que el agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación, fue el Sr. [REDACTED].

b) Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico, elaborado por el Laboratorio de Criminalística Regional Antofagasta, de la Policía de Investigaciones de Chile, que con fecha 9 de julio de 2019, concluyó:

- La impresión digital presente en el documento titulado Formulario Único de Notificación Folio N° 95727936-107 de la Isapre Consalud, de fecha 28 de julio de 2019, a nombre de L. A. Molina L., signada ID1, corresponden exactamente al dedo pulgar de la mano izquierda de [REDACTED], RUN N° [REDACTED] (Agente de Ventas).

- La impresión digital presente en el documento titulado Plan de Salud Complementario, FUN N° 95727936 de la Isapre Consalud, de fecha 28 de julio de 2017, signada como ID2, corresponden exactamente al dedo pulgar de la mano izquierda de [REDACTED], RUN N° [REDACTED] (Agente de Ventas).

- La impresión digital presente en el documento titulado Declaración de Salud Folio N° 60496984, de la Isapre Consalud, a nombre de L. A. Molina L., signada como ID3, a la fecha confección del presente informe Pericial, no ha sido identificada dactiloscópicamente.

- La impresión digital presente en el documento titulado Formulario Suscripción de Complementos, FUN N° 95727936 de la Isapre Consalud, de fecha 28 de julio de 2017, a nombre de L. A. Molina L., signada como ID4, corresponden exactamente al dedo pulgar de la mano izquierda de [REDACTED].

4. Por otra parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible observar que el cotizante, se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de agosto de 2019.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados,

mediante el Oficio Ord. IF/N° 581 de fecha 8 de enero de 2021, 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 Sr. L. A. Molina L., 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 un contrato de salud consensuado con el Sr. L. A. Molina L., toda vez que un informe pericial concluye que las huellas estampadas en los documentos contractuales de afiliación no le pertenecen a éste, debiendo, por tanto, 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.

- No entregar información correcta a la Isapre respecto de los antecedentes del Sr. L. A. Molina L., 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, el agente de ventas fue notificado de los referidos cargos, por medio de correo electrónico el día 12 de enero de 2021.

7. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 21 de enero de 2021, el agente de ventas evacuó sus descargos señalando que durante los meses de mayo, junio y julio del año 2017 atendió personalmente a los trabajadores de la empresa Instelec S.A., compuesta mayormente por trabajadores extranjeros, procediendo a entregarles asesoría y concretar afiliaciones en algunos casos, todo esto con autorización de la empresa.

Indica, que posteriormente, dejó de visitar la zona en la que se encontraba ubicada la empresa, esto es a más de 300 km del sur de Iquique, puesto que ya había hecho terminado con las incorporaciones.

Agrega, que, dentro de esas charlas, conoció al Sr. L.A. Molina L., lo habría contactado para solicitarle su incorporación a la Isapre Consalud, pero que ya no le era posible regresar a la faena, ya que además de ser un largo viaje, se encontraba fuera de su zona de trabajo, ante lo cual el cotizante le habría indicado que le podía mandar la documentación necesaria para hacer la incorporación a distancia.

Continúa señalando, que asume su responsabilidad de haber realizado la incorporación sin la presencia del afiliado, pero si con su consentimiento, indicando que es la única vez que ha hecho algo así, y que esta gestión fue sin ninguna mala intención, ni tampoco queriendo ganar una venta engañando a otra persona, accediendo en esa oportunidad, a lo solicitado por el cotizante, para que éste tuviera acceso a un plan de salud.

Por otra parte, refiere, que el año 2018, se enteró que el cotizante había puesto un reclamo, por lo que lo contactó y éste le habría indicado que lo había hecho debido a la negativa de la Isapre a cursar su desafiliación, pidiéndole ayuda para poder desafiliarse y cambiarse a FONASA.

Por lo anterior, solicita se le aplique una sanción que no implique dejarlo sin trabajo, y que nunca hasta la fecha ha incurrido en malas prácticas al desarrollar su trabajo. Solicita se tenga en consideración, además, el estado de pandemia que vive el país y las dificultades económicas que esto le ha traído, sumado aquello a que fue diagnosticado con Covid-19 positivo, teniendo algunas secuelas leves al respecto, y que recién le está siendo posible incorporarse a la vida laboral.

8. Que, sobre el particular, y como se indicó en los considerandos 4º, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de agosto 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.

9. Que, conforme lo antes señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huellográfico emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional Antofagasta, de la Policía de Investigaciones de Chile, en cuanto a que las huellas dactilares contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante, no le

pertenecen a esta persona, es que esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 5º precedente se encuentran acreditadas.

En ese sentido, no es posible tener por acreditados los dichos del agente de ventas en cuanto a la existencia de consentimiento por parte del cotizante L.A. Molina L., toda vez que, el reclamo efectuado por esta persona ante esta Autoridad y que dio origen al presente procedimiento sancionatorio, contiene una descripción diversa de los hechos, lo que, sumado a las conclusiones contenidas en el informe pericial citado, permiten tener por configurado el injusto infraccional reprochado, en lo que se refiere a la falta de consentimiento en la afiliación.

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.

10. Que, por consiguiente, no cabe sino 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.

11. 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 sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas Sr. [REDACTED], 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, 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

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

A-308-2020