

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 247

SANTIAGO, 10 MAYO 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, de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

## CONSIDERANDO:

1. Que, conforme a la normativa vigente, esta Superintendencia 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
2. Que, mediante presentación de fecha 24 de septiembre de 2019, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia que la agente de ventas, Sra. [REDACTED] habría cometido irregularidades en la suscripción del contrato de salud de la Sra. Sandra M.O., lo que se acredita mediante un peritaje caligráfico que concluye que las firmas registradas en los documentos contractuales, son falsas.
3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:
  - a) Copia de FUN de octubre de 2018, suscrito por la agente de ventas referida, en representación de Isapre Consalud S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.
  - b) Copia de carta reclamo, emitida en agosto de 2019, por la afiliada, donde señala, en lo pertinente, engaño de una ejecutiva de ventas de Isapre Consalud, además de falsificación de firma y no hacer entrega de documento integrante de contrato. Refiere que ingresó a la página de Consalud para revisar la documentación existente y se dio cuenta que existe un documento de Renuncia a los Excedentes, el cual nunca se le entregó y cuya firma que aparece al pie del documento le fue falsificada.
  - c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Caligráfico y Documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que:

- Las firmas confeccionadas como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud, exceptuándose el Formulario Único de Notificación, corresponderían a firmas auténticas de la cotizante.
  - La firma trazada a nombre de la afiliada, como cotizante en el Formulario Único de Notificación de Isapre Consalud, correspondería a una firma falsa, siendo ésta el resultado de una imitación de las firmas genuinas de esta persona.
4. Que, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, consta que la afiliada permaneció como cotizante de Isapre Consalud S.A. al menos hasta el mes de septiembre de 2019.
  5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 943, de 31 de enero 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 cotizante, 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 cotizante, toda vez que un informe pericial concluye que la firma estampada a nombre de la cotizante es falsa, debiendo esta permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia, 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/el agente de ventas fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 04 de febrero de 2020.
  7. Que, con fecha 11 de febrero de 2019, la agente de ventas presentó sus descargos, indicando en síntesis y en lo pertinente que se ha desempeñado como ejecutiva de ventas de Isapre Consalud hace 12 años y 6 meses.

Refiere que estuvo alrededor de 7 años trabajando en representación de Isapre Consalud, para plan colectivo de Empresa. En este tiempo, se dedicó a realizar mantención a los planes de salud de los trabajadores de dicha empresa y a afiliar a quienes decidieran ser parte de este plan colectivo.

En este contexto, explica, la Asistente Social de la Empresa, dentro de sus facultades, solicitó su presencia en sucursal de la empresa, con el objetivo de difundir el convenio colectivo entre la empresa e Isapre Consalud.

Señala que, en octubre de 2018, se contactó con la afiliada, quien le indicó fecha y horario, para reunión en planta de la empresa. Indica que, en el día acordado, subió a la planta y además dio una charla del plan colectivo para 9 trabajadores, como es lo habitual, entregando toda la información, incluido el tema de renuncia a los excedentes.

Menciona que, en dicha charla, participa la cotizante. Posteriormente, se reunió con la afiliada, solicitó su liquidación, la cual revela que el 7% que destinaba para pago de Fonasa, coincidía con 7% del valor del plan en Isapre Consalud. Salvo, que por garantía GES, debía pagar un cargo adicional. Menciona que la afiliada manifestó entender y estar de acuerdo.

Refiere que envió dos alternativas de plan de salud, al correo de la cotizante, tal cual como fue solicitado por ella. Indica que, al pasar algunos días, la trabajadora le manifiesta que está de acuerdo con una de las alternativas

presentadas y que se reúnan en su lugar de trabajo, para poder realizar firma de contrato. Indica que le consultó si esta reunión puede ser en la ciudad de Antofagasta, a lo cual respondió con negativa.

Menciona que posteriormente, fue a la empresa, para firma de contrato y entrega de documentación relacionada. En ese momento, la afiliada, manifiesta recibir todo conforme.

Refiere que, en el mes de febrero del año 2019, se contacta nuevamente la señora afiliada, muy molesta, manifestando que no pudo realizar reembolso por boleta de una especialidad médica. Señala que la orientó y puso en contacto con administrativa de Isapre Consalud, con el objetivo de que pudiese realizar este trámite de manera exitosa.

Indica que luego, la afiliada le envió un correo indicando que no está de acuerdo con el pago del adicional por prestación GES, que le estaban descontando actualmente, desconociendo que anteriormente había dado su consentimiento.

Indica que es importante destacar, que, si el afiliado debe pagar monto adicional a su plan, éste no genera excedentes. Refiere que la llamó a su celular, el cual siempre estaba apagado. Menciona que marzo de 2019, la afiliada, se comunicó nuevamente con ella y le indicó que no se preocupe, ya que en su trabajo no tenía señal de celular y que ella utiliza más de una línea, dando a entender que el tema estaba zanjado. Destaca que la señora afiliada, lleva actualmente 1 año y 4 meses como cotizante de Isapre Consalud, en donde ha hecho uso de la Isapre, en términos de bonos, reembolsos, licencias, entre otros beneficios.

Para concluir, declara no haber tenido nunca en sus años de ejercicio como ejecutiva de ventas, un conflicto similar a este. Refiere que siempre ha actuado de buena fe y con la mejor intención de entregar la información de manera adecuada y pertinente, para el bienestar de las personas.

8. Que, mediante Oficio Ordinario IF/N° 11788 de 31 de agosto de 2020 se solicitaron antecedentes a Isapre, y con fecha 07 de septiembre la isapre acompañó copia de Liquidación de sueldo de fecha septiembre de 2018, y por otro lado, con fecha 11 de diciembre de 2020, Isapre Consalud acompañó informe pericial documental cuya conclusión indica que "La firma trazada a nombre de Sandra Fabiola Moreno Oyarce como cotizante en la "Renuncia a los excedentes de cotización/ en planes individuales compensados y en los planes a que se refiere/ el artículo 200 del DFL 1: Planes Grupales" de Isapre Consalud, corresponde a una firma falsa, siendo esta el resultado de una imitación de las firmas genuinas de esta persona.

En este sentido, habiendo sido puesto en conocimiento de la ejecutiva dicho documento, a través del Oficio Ordinario IF/N° 23186, de 21 de diciembre de 2021, la agente de ventas no presentó observaciones en el plazo otorgado para ello.

9. Que, con fecha 14 de enero de 2021, mediante Oficio Ordinario IF/N° 1040, se puso en conocimiento de pericia acompañada por la isapre en septiembre de 2019 a cotizante, la que no pudo ser notificada en su domicilio ni correo electrónico.
10. Que, en primer lugar, se debe recordar 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.
11. Que, de los antecedentes allegados a la causa, en especial consideración de los informes periciales acompañados por la Isapre, esta Autoridad estima que

la agente de ventas ha incurrido en las faltas que se le reprochan, lo que denota una manifiesta falta de diligencia por parte de la agente de ventas.

12. Que, por otra parte, se hace presente que se ha tenido a la vista, en especial consideración, el tenor del reclamo efectuado por la reclamante en su presentación realizada a Isapre Consalud, los descargos de la agente de ventas, y la falta de observaciones realizadas según se indicó en el cuerpo de la presente Resolución.
13. Que, así las cosas, esta Autoridad estima que la agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con la letra c) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, corresponde que se le aplique la sanción de Multa.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **IMPÓNESE** a la agente de ventas **Sra. [REDACTED]**, RUN: [REDACTED], una **multa a beneficio fiscal, equivalente a 15 UTM** (quince Unidades Tributarias Mensuales).

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia, por la vía de la sustitución de sanción, para cancelar la inscripción del sujeto sancionado en el Registro de Agentes de Ventas.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y Rut del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta y el número del proceso sancionatorio (A-300-2019).

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica **acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl** para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.
4. 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 (A-300-2019), 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**



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

UB/MFSB  
DISTRIBUCIÓN

- Sra. [REDACTED]
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**A-300-2019**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 247 del 10 de mayo 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, 10 de mayo de 2021

Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE

