

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 261**

Santiago, **13-05-2021**

**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 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° 13818 de fecha 6 de noviembre de 2020, la Isapre Consalud S.A., denunció ante esta autoridad, que la agente de ventas [REDACTED] [REDACTED] habría incurrido en incumplimientos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud del Sr. F. J. Romero L., con firmas falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80497717 de fecha 31 de mayo de 2020, en el que consta que la agente de ventas denunciada fue la del proceso de afiliación del cotizante.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que indica que su afiliación a la Consalud S.A. fue fraudulenta, por el hecho de no haber firmado ningún documento ni puesto su huella dactilar en el mismo, indicando además, que a la fecha de afiliación que aparece en el contrato, el se encontraba si trabajo, dado que su último empleador fue Promet Montajes, empresa en la que prestó servicios hasta el 18 de abril de 2020.

c) Peritaje caligráfico por la perito judicial Caligráfico y Documental María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye:

“Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de F. J. Romero L., como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona”.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 3521 de fecha 10 de febrero de 2021, 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 del cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de

salud con firmas falsas, respecto del cotizante, conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la cotizante, 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.

5. 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 11 de febrero de 2021, sin que presentara descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

6. Que, por otra parte, a efectos de contar con mayores antecedentes, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que informara si el cotizante F. J. Romero L., registró o no, uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvo afiliado.

Al respecto, mediante presentación de fecha 15 de febrero de 2021, la Isapre informó que el cotizante no registró prestaciones y uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvo afiliado, acompañando para estos efectos, el documento denominado "Informe de Gastos por Beneficiario".

7. Que, por otra parte, mediante presentación N° 14464 de fecha 19 de noviembre de 2020, la Isapre Consalud S.A., denunció nuevamente a la agente de ventas [REDACTED], por irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación del Sr. P.A. Contreras C., al someter a su consideración documentos de afiliación con firmas falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80497817 de fecha 31 de mayo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. P.A. Contreras C.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que señala nunca haber firmado un contrato de salud, y que sus firmas y huellas habrían sido falsificadas por la agente de ventas [REDACTED].

c) Peritaje caligráfico por la perito judicial Caligráfico y Documental María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye:

"Se presume que las firmas confeccionadas a nombre del Sr. P.A. Contreras C. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud no se corresponden con la estructura caligráfica que poseen las firmas auténticas de esta persona, siendo por tanto falsas".

9. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N 4043 de fecha 16 de febrero de 2021, 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 del cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante, conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la cotizante, 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.

10. 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 16 de febrero de 2021, sin que presentara descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

11. Que, por otra parte, a efectos de contar con mayores antecedentes, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que informara si el cotizante P.A. Contreras C., registró o no, uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvo afiliado.

Al respecto, mediante presentación de fecha 18 de febrero de 2021, la Isapre informó que el cotizante no registró prestaciones y uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvo afiliado, acompañando para estos efectos, el documento denominado "Informe de Gastos por Beneficiario".

12. Que finalmente, mediante presentación N° 14620 de fecha 23 de noviembre de 2020, la Isapre Consalud S.A., denunció nuevamente a la agente de ventas [REDACTED], por irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación del Sr. J.A. Sala S. al someter a su consideración documentos de afiliación con firmas falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 14766678 de fecha 30 de octubre de 2019, en el que consta que usted fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. J.A. Sala S.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que señala que figura como afiliado a la Isapre Consalud S.A., en circunstancias en las que nunca ha firmado ningún documento contractual, y que nunca ha vivido en el Santiago, ciudad que figura como su domicilio en el contrato de salud.

c) Peritaje caligráfico por la perito judicial Caligráfico y Documental María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye:

"Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de J.A. Sala S. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona".

14. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N 3517 de fecha 10 de febrero de 2021, 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 del cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante, conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la cotizante, 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.

15. 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 11 de febrero de 2021, sin que presentara descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

16. Que, por otra parte, a efectos de contar con mayores antecedentes, se solicitó a la Isapre Consalud S.A., que informara si el cotizante J.A. Sala S., registró o no, uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvo afiliado.

Al respecto, mediante presentación de fecha 15 de febrero de 2021, la Isapre informó que el cotizante no registró prestaciones y uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvo afiliado, acompañando para estos efectos, el documento denominado "Informe de Gastos por Beneficiario".

17. Que, mediante Resolución Exenta IF/N° 245 de 10 de mayo de 2021, se procedió a acumular los procedimientos sancionatorios A-347-2020 iniciado por Ord. IF/N° 4043 de fecha 16 de febrero de 2021 y A-348-2020 iniciado por Ord. IF/N° 3517 de fecha 10 de febrero de 2021, al procedimiento A-342-2020, iniciado por Ord. IF/N° 3521 de fecha 10 de febrero de 2021, agregándose a éste los antecedentes que conformaban dichos expedientes.

18. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, cabe concluir que no se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar las conclusiones contenidas en tres peritajes caligráficos acompañados por la Isapre, en cuanto a la presunción de falsedad establecidas respecto de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de los cotizantes F. J. Romero L., P.A. Contreras C. y J.A. Sala S.

Al respecto, 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.

19. Que, en razón de lo anterior, cabe concluir, que si bien los informes periciales acompañados por la Isapre en su denuncia, no establecen de manera concluyente la falsificación de las firmas de la persona cotizante, lo cierto es que se trata de tres procedimientos de afiliación cuestionados, que cuentan con reclamos efectuados por las personas afectadas y en los que, además, no existió uso de beneficios durante el periodo en que se mantuvieron vigentes esas afiliaciones.

En ese sentido, los antecedentes allegados al expediente sancionatorio, permiten tener por acreditada la existencia de las irregularidades denunciadas, en relación a haber sometido la agente de ventas denunciada, a consideración de la Isapre Consalud S.A., documentos contractuales de afiliación con firmas falsas.

Al respecto, 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.

20. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, encontrándose estas expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en el numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, correspondiendo en este caso a someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, lo que a su vez da cuenta de falta diligencia al llevar dichos procesos de afiliación, debiendo por otra parte, desestimarse los demás cargos formulados.

21. Que, en virtud de lo señalado, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

22. 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; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

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:**

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

A-342-2020