

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 448

Santiago, 09-08-2021

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 presentación N° 2912, de fecha 18 de febrero de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia, que la Sra. Fernanda José Márquez Rodríguez habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades en el proceso de suscripción del contrato de salud del señor A. I. Jara P.

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

a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 80272636 de fecha agosto de 2019, 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 del Sr. A. I. Jara P., en la que solicita se deje sin efecto el contrato de salud que registra con Consalud S.A., por haberse cursado de manera fraudulenta, sin su consentimiento, a través de la falsificación de su firma, registrando una deuda cercana a los \$500.000.

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 confeccionadas a nombre de A. I. Jara P. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud corresponderían a firmas falsas, siendo estas 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° 9449 de fecha 31 de julio 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 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 al afiliado 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 Consalud S.A. 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 del 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 mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 31 de julio de 2020.

6. Que, notificada del oficio de cargos, la agente de ventas no formuló descargos dentro del plazo dispuesto en la normativa para dichos efectos.

7. Que, sobre el particular, cabe recordar que conforme a lo dispuesto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud y en el punto 3.4 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, el plazo para presentar los descargos es de 10 días hábiles, contados desde la notificación de los cargos, de lo que se desprende que el plazo para que aquellos fueran presentados vencía el día 14 de agosto de 2020.

Por lo anterior, el escrito de descargos presentado con fecha 18 de agosto de 2020 resulta extemporáneo.

8. 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 peritaje caligráfico, en cuanto a que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación, no fueron trazadas por la mano de la persona cotizante y son por tanto falsas, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 4° de la presente resolución se encuentran acreditadas, a excepción de las relativas al ingreso de documentación contractual con huella dactilar falsa a consideración de la Isapre, y a la 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.

9. Que, en relación al proceso de afiliación cuestionado, cabe precisar, que la configuración de los incumplimientos consistió en "someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", no suponiendo aquello, necesariamente, que el hecho haya sido cometido a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas.

Además, en relación con lo anterior, 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 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, correspondiendo en este caso a someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la persona reclamante, lo que a su vez da cuenta de un proceso de afiliación llevado a cabo sin la debida diligencia.

11. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Fernanda José Márquez Rodríguez, 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 a) 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.

12. 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. Fernanda José Márquez Rodríguez 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 (**A-109-2020**), 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

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

HPA/CTU

Distribución:

- Sra. Fernanda José Márquez Rodríguez. (karinajensenrifo@gmail.com)
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-109-2020