

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 555**

Santiago, **01-10-2021**

**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; el 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, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-25-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA HENRÍQUEZ CANDIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-25-2021 (Ord. IF/N° 26.932, de 7 de septiembre de 2021):**

Presentación N° 4070, de 30 de marzo de 2021.

La Isapre CONSALUD S.A. denuncia a la/al agente de ventas Sra./Sr. PAOLA HENRÍQUEZ CANDIA por incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos contractuales correspondientes a la suscripción del contrato de salud de la/del Sra./Sr. J. ARIZA R., con firmas y huellas falsas.

La Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Informe pericial documental emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. MARÍA CECILIA CABRERA FUENTES, en el que concluye que las firmas consignadas a nombre de J. ARIZA R. en los documentos de afiliación revisados (FUN de suscripción, Plan de Salud, Declaración de Salud y Formulario Suscripción de Complementos), corresponden a firmas falsas.
- Informe pericial dactiloscópico emitido por la/el perito judicial Sra./Sr. RAUL SOTOMAYOR ORTIZ, en el que concluye que las impresiones dactilares estampadas a nombre de J. ARIZA R. en los documentos de afiliación revisados (FUN de suscripción, Plan de Salud, Declaración de Salud y Formulario Suscripción de Complementos), no corresponden a la impresión del dígito pulgar derecho de esta persona.
- Reclamo enviado vía correo electrónico a la Isapre, con fecha 27 de enero de 2021, en el que una persona que se identifica como abogada del Sr. J. ARIZA R., informa que se ha presentado una querrela criminal en contra de la agente de ventas Sra. Paola Henríquez Candia, por los delitos de falsificación y uso malicioso de instrumento privado.

Por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que dicha persona registra afiliación a la Isapre CONSALUD S.A. desde mayo de 2018 y hasta marzo de 2021, vale decir, permaneció afiliada a dicha Isapre con posterioridad al 12 de marzo de 2019 y, por tanto, le resulta aplicable el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, que se pronunció en el sentido que, a falta de norma especial que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde que

se comete la infracción, precisando que, en resguardo del principio de seguridad jurídica, este nuevo criterio sólo generaría efectos para el futuro, sin alcanzar a las infracciones que ya habían prescrito conforme al criterio sustituido (6 meses contados desde la comisión del ilícito).

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- No presentar a la Isapre CONSALUD S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la/el Sra./Sr. J. ARIZA R., quien ha debido permanecer afiliada/o sin su anuencia, situación que configura 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, de esta Superintendencia.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 7 de septiembre de 2021; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, como se indicó anteriormente, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, y que acreditan el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, con firmas y huellas dactilares falsas, y, además, por lo mismo, que dan cuenta que la persona afectada ha permanecido afiliada a la Isapre sin su consentimiento.

5. Que, la referida situación, debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio, configura un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, previsto 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, de esta Superintendencia, toda vez que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para ambas partes.

6. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, "*otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre*", se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por la que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. PAOLA CAROLINA HENRÍQUEZ CANDIA, RUN 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 Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-25-2021), 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,**

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**  
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud (S)**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. PAOLA HENRÍQUEZ CANDIA
  - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-25-2021