

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 102

Santiago, **09-03-2021**

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° 1095095, de 28 de noviembre de 2019, el Sr. C. Martínez, reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre Consalud S.A., solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre, toda vez que no habría firmado documento alguno, indicando además, que los documentos contractuales de afiliación registran datos erróneos.

Asimismo, solicitó la realización de las acciones correspondientes, tendientes a determinar la responsabilidad de la agente de ventas que llevó adelante su proceso de afiliación a esa Isapre.

3. En su presentación, el reclamante acompañó el siguiente antecedente :

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80167189, de fecha abril de 2019, en el que consta que la agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación, fue la Sra. Carol Gloria Serrano Díaz.

4. Que, atendido lo anterior, este Organismo solicitó a la Isapre Consalud S.A., entre otras cosas, la realización de un peritaje caligráfico a los documentos contractuales de afiliación del cotizante, el que fue acompañado mediante presentación N° 15538, de fecha 14 de diciembre de 2020.

Dicho peritaje, emitido por la perito judicial caligráfico y documental María Cecilia Cabrera Fuentes, concluyó que las firmas confeccionadas a nombre del cotizante en los documentos de afiliación a la Isapre Consalud, corresponderían a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona.

5. Que, por otra parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible observar que el reclamante, se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de noviembre de 2019.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 1048 de fecha 14 de enero 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 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 el cotizante, toda vez que un informe pericial concluye que las firmas trazadas a su nombre son falsas, debiendo 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 cotizante 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.

7. 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, el agente de ventas fue notificado de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, 14 de enero de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del término de diez días hábiles otorgado para estos efectos.

8. Que, sobre el particular, y como se indicó en los considerandos 5º, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Consalud S.A., al menos hasta el mes de noviembre 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 caligráfico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación del cotizante, no fueron trazadas por él, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 5º de la presente resolución, se encuentran comprobadas.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino el no haber ingresado a la Isapre, un contrato de salud no consensuado con el cotizante.

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 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. CAROL GLORIA SERRANO DÍAZ, 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, 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

LLB/CTU

Distribución:

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

A-233-2020