

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 176**

**Santiago, 20-04-2021**

**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 Ingreso N° 10618 de fecha 19 de agosto de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia que la Sra. Paulina Andrea Almuna Zelada 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 de la Sra. P. Bravo P.
3. Que, en su presentación la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:
  - a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80415154, de fecha 31 de enero de 2020, en el que consta que usted fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la cotizante Sra. Bravo P.
  - b) 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 la cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud- a excepción del Formulario Único de Notificación- 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 592 de fecha 8 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 de la 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 Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la 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 12 de enero de 2021, sin que presentara descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

6. Que, asimismo, se tuvo a la vista expediente arbitral Rol N° 4010343-2020, que contiene reclamo arbitral presentado por la cotizante P. Bravo P., ante esta Superintendencia, en el que indicó que al intentar realizar un reembolso online, se percató que ya no figuraba como carga de su cónyuge en el sistema, por lo que se acercó a la Isapre para pedir mayor información y descubrió que alguien había falsificado la firma de su marido para modificar su plan familiar.

7. 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 el peritaje caligráfico presentado por la Isapre, en cuanto a la presunción de falsedad establecida respecto de las firmas contenidas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante.

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.

8. Que, en razón de lo anterior, cabe concluir, que si bien el informe pericial acompañado por la Isapre en su denuncia, no establece de manera concluyente la falsificación de las firmas de la persona cotizante, lo cierto es que esa presunción no fue desvirtuada durante el curso del procedimiento sancionatorio, lo que a lo menos plantea una duda razonable respecto a que el proceso de afiliación cuestionado haya contado con el consentimiento del afiliado y que haya sido realizado de manera regular.

Asimismo, cabe establecer que no constan en el expediente antecedentes que permitan tener por acreditados los demás cargos formulados, a excepción del relativo a la falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante.

9. Que, en virtud de lo señalado, atendido que las conclusiones a las que ha arribado el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, se han efectuado en calidad de presunción, este Organismo de Control estima procedente aplicar a la agente de ventas Sra. Paulina Andrea Almuna Zelada una MULTA de 15 UTM, en sustitución de la sanción de Cancelación de Registro, que es la que viene aparejada a la falta gravísima, correspondiente a "someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas".

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

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** a la agente de ventas Sra. **PAULINA ANDREA ALMUNA ZELADA**, RUN N° **12.357.281-5**, una multa de 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales), en razón de los cargos formulados en su contra mediante Oficio Ordinario IF/N° 592 de fecha 8 de enero de 2021.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

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 de la/del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (A-255-2020).

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica

acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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. Paulina Andrea Almuna Zelada.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-255-2020