

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 404**

Santiago, **22-07-2021**

**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° 400154 de fecha 28 de febrero de 2020, el cotizante Sr. I. D. Rojas M., reclamó ante esta Superintendencia, manifestando su disconformidad con la decisión de la Isapre Consalud S.A., de poner término a su contrato de salud, y no pagar licencias médicas, bajo la causal de omisión de una patología preexistente.

Agrega, que eso no sería efectivo, ya que el habría proporcionado todos los antecedentes médicos al agente de ventas responsable del proceso de afiliación, siendo éste quien habría omitido dicha información.

Por lo anterior, solicitó se instruyera a la Isapre a dejar sin efecto el término de su contrato de salud.

3. Que, por su parte, en el expediente arbitral, generado por dicho reclamo constan los siguientes antecedentes:

a) Formulario Único de Notificación Tipo 1, Folio N° 98993027 de fecha 31 de agosto de 2018, en el cual consta que el Sr. Jorge Alfredo Novoa Sepúlveda fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. I. D. Rojas M. a la Isapre Consalud S.A.

b) Informe Pericial Caligráfico emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional Iquique, de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que se concluye que:

1.- Las firmas del cotizante, interesado o afiliado, confeccionadas a nombre cotizante en los documentos remitidos para estudio, debidamente descritos en el punto respectivo del presente informe, son falsas, producto de un proceso imitativo de la firma de esta persona.

2.- Las escrituras confeccionadas en la Declaración de Salud folio N° 60756554, páginas uno y ocho, no proceden de la mano de I. A. Rojas M.

c) Informe Pericial Huellográfico emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional Iquique, de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que se concluye que las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de afiliación corresponden exactamente a los dedos medio y anular de la mano derecha de Jorge Alfredo Novoa Sepúlveda.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 16783 de fecha 10 de junio de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de I. A. Rojas M., 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.

- No entregar información correcta a la Isapre respecto de los datos y antecedentes del afiliado, especialmente considerando que informes periciales caligráfico y dactiloscópico, concluyen que las firmas y huellas contenidas en los documentos contractuales de afiliación, en especial el Formulario Declaración de Salud, no pertenecen esta persona, manteniendo por tanto la Isapre, información errónea respecto de el, infringiendo con ello 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.

5. Que, según consta en el expediente sancionatorio, el agente de ventas fue notificado de los referidos cargos, por medio de correo electrónico el día 10 de junio de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

6. Que, en primer término, cabe calificar la falta reprochada, consistente en que la Isapre mantuviera información errónea del cotizante, como una infracción de carácter permanente, la que se mantuvo al menos hasta el día 22 de enero de 2020, fecha en la cual la Isapre Consalud S.A., dispuso el término del contrato de salud resgistrado por el cotizante, fundado en los antecedentes preexistentes omitidos en la Declaración de Salud respectiva, esto, según consta a fs. 26 del juicio arbitral Rol 400154-2020, que fue generado a partir del reclamo del afiliado.

7. Que, por su parte, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante los peritajes caligráfico y de huellas emitidos por el Laboratorio de Criminalística Regional de Iquique, de la Policía de Investigaciones de Chile, no cabe si no concluir, que las faltas reprochadas se encuentran acreditadas.

8. Que, 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.

9. 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 entregar información correcta a la Isapre respecto de los datos y antecedentes del afiliado contenidos en el Formulario Declaración de Salud, toda vez que, informes periciales concluyen que las huellas y firmas contenidas en dicho documento no pertenecen a la persona reclamante.

Al respecto, cabe señalar, que dicha situación ha causado perjuicio tanto a la persona afiliada como a la Aseguradora, afectando los derechos emanados del contrato de salud previsual y distorsionando la relación contractual entre ambas partes.

10. 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 sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas **Sr. Jorge Alfredo Novoa Sepúlveda, RUT N° [REDACTED]** su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia de Salud.

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-352-2020)**, 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](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**

**HPA/CTU**

**Distribución:**

- Sr. Jorge Alfredo Novoa Sepúlveda.
- Sr. I.D. Rojas. M.
- Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-352-2020