

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16620

Santiago, **29-11-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 se encuentra facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual 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, en virtud de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-94-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ALEX ANDRÉS ALFARO MARTÍNEZ, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-94-2024 (Ord. IF/N° 16.483 de 14 de junio de 2024):

Reclamo ingreso N° 4005380 de 23 de enero de 2024.

2.1.- P. T. FRANCOIS, reclama en lo pertinente, ser extranjero y tener poco dominio del idioma. Refiere que ingresó a trabajar a una empresa constructora, donde debió firmar una serie de documentos, y como tiene buena salud nunca se percató de que fue afiliado a Isapre Consalud, salvo cuando comenzaron a llegarle correos electrónicos informando una duda.

Desconoce la afiliación y la deuda, además de indicar que jamás ha usado servicios de salud privados, y que entendía que estaba en FONASA.

Acompaña, entre otros antecedentes, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 28 de abril de 2017.

2.2.- Dicho reclamo dio origen al Proceso Sancionatorio Rol A-26-2024. En este sentido, respecto de los antecedentes que obran en dicho expediente, relativos a los documentos contractuales de fecha 2017, se declaró la prescripción de la acción en contra de la persona agente de ventas a cargo de la afiliación del reclamante en dicha isapre, ya que habían transcurrido 6 meses desde que ocurrieron los hechos denunciados (abril de 2017), de acuerdo a la interpretación de la Contraloría General de la República a la fecha de ocurridos los hechos.

Por otro lado, en cuanto a los antecedentes de fecha enero de 2021, se ordenó el inicio del presente Proceso Sancionatorio, compulsando a este expediente los siguientes antecedentes:

a) Juicio arbitral Rol 4005380 -2024 en que rolan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 7, consta allanamiento de la isapre a las pretensiones del demandante.
- A fojas 11 y siguientes rola sentencia arbitral que tiene por aprobado el allanamiento.

b) Oficio Ordinario IF/N° 7142, de 08 de marzo de 2024, que solicita a Isapre Consalud S.A. acompañar antecedentes, investigación y/o informar las razones del allanamiento de la

isapre a las pretensiones del demandante en el Juicio Arbitral iniciado a partir del reclamo ante esta Superintendencia.

c) Oficio Ordinario IF/N° 7143, de 08 de marzo de 2024, que solicita antecedentes que indica a Isapre Consalud S.A.

d) Presentación ingreso N° 3819, de 18 de marzo de 2024, de la Isapre Consalud S.A., que, en primer lugar, indica que las razones del allanamiento de la isapre, se deben a que, al revisar la documentación supuestamente suscrita por el reclamante, se puede apreciar que se presenta diferencias significativas en la morfología y el tipo de letra utilizada. Sumado a lo anterior, no registraba gastos por parte del reclamante.

Acompaña, en lo pertinente, los siguientes antecedentes:

- Copia de FUN Tipo 48 Folio N° 80651797, de fecha 27 de enero de 2021, en que consta que la/el Sra./Sr. ALEX ANDRÉS ALFARO MARTÍNEZ fue el agente de ventas responsable de la modificación del Contrato de Salud.
- Copia de Formulario de Suscripción de Complementos, de fecha 27 de enero de 2021.
- Copia de Autorización Notificación por correo electrónico, de fecha 27 enero de 2021.
- Copia de Ficha Modificación de Datos Beneficiarios, de fecha 04 de octubre de 2021.
- Copia de Carta de Desafiliación Voluntaria (o por anualidad), de fecha 07 de octubre de 2021.

e) Oficio Ordinario IF/N° 11625, de 22 de abril de 2024, que solicita antecedentes originales a Isapre Consalud S.A.

f) Presentación ingreso N° 6160, de 29 de abril de 2024, de la Isapre Consalud S.A., que remite documentación original.

g) Oficio Ordinario IF/N° 13477, de 14 de mayo de 2024, que solicita la realización de pericias a Policía de Investigaciones de Chile.

h) Presentación ingreso N° 8349, de 07 de junio de 2024, de LACRIM Central de la Policía de Investigaciones de Chile, cuya conclusión refiere que *"Las firmas cuestionadas, trazadas a nombre de P. T. FRANCOIS, en los documentos contractuales de afiliación a la Isapre CONSALUD, descritos en el respectivo punto del presente Informe, son el resultado de un proceso imitativo de la autógrafa de la persona antes individualizada, siendo por tanto falsas."*

2.3.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

- Falta de diligencia empleada en el proceso de modificación del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y/o IV 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.

- 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 y/o huellas dactilares falsas, respecto de la persona cotizante, conforme a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el/la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el señalado informe pericial, en cuanto a que la firma trazada a nombre de P. T. FRANCOIS, en los documentos de modificación contractual, especialmente el FUN Tipo 48 Folio N° 80651797, de fecha 27 de enero de 2021, sometida a consideración de la Isapre no le pertenecen a esta persona, siendo por tanto falsa, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada 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 relativa a " *Someter a consideración de la Isapre CONSALUD S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. P. T. FRANCOIS*".

4. Que, la conducta acreditada se trata de una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona reclamante como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

5. Que, en consecuencia, la falta acreditada constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. ALEX ANDRÉS ALFARO MARTÍNEZ, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. ALEX ANDRÉS ALFARO MARTÍNEZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

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-94-2024), 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, se encuentra habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. ALEX ANDRÉS ALFARO MARTÍNEZ
- Sra./Sr. P. T. FRANCOIS
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-94-2024