

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 473**

**Santiago, 23-08-2021**

**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° 4020069 de fecha 30 de julio de 2020, la Sra. A. Maldonado I., reclamó ante esta Superintendencia, señalando que su firma y huella habrían sido falsificadas al momento de su afiliación a la Isapre Consalud S.A., contratando un plan de salud que no satisfacía sus requerimientos.

3. Que, por otra parte, en juicio arbitral Rol 4020069-2020, iniciado a partir del reclamo de la afiliada, consta, entre otros antecedentes, Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 14781173 de fecha 30 de octubre de 2019, en el que consta la Sra. Ingrid Elvira Muñoz Vega fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. A. Maldonado I., a la Isapre Consalud S.A.

4. Que, Atendido lo indicado por la cotizante, mediante Ord. IF/N° 16551 de fecha 8 de junio de 2021, se procedió a solicitar a la Isapre la realización de peritajes caligráfico y huella a los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre del reclamante.

5. Que, por su parte, mediante presentación N° 8418 de fecha 6 de julio de 2021, la Isapre Consalud S.A., dio cumplimiento a lo ordenado, acompañando los siguientes antecedentes:

a) Informe pericial documental, elaborado la Perita Judicial Caligráfico y Documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye en calidad de presunción que la totalidad de los documentos contractuales de afiliación a la Isapre Consalud S.A., suscritos durante el año 2019 y registrados a nombre de la cotizante A. Maldonado I., corresponden a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona.

b) Informe pericial huella gráfico elaborado por el Perito Judicial en Dactiloscopia y Huella Sr. Raúl Sotomayor Ortiz, en el que se concluye que las impresiones dactilares estampadas en los documentos Plan Complementario Full y Formulario Único de Notificación Folio N° 14781173 de la Isapre Consalud, ambos del año 2019, no tienen correspondencia con la impresión del dígito pulgar derecho estampadas cinco veces y que fueron remitidas como material indubitado de comparación.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 22311 de fecha 28 de julio de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas Ingrid Elvira Muñoz Vega:

- 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 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.

7. 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 mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 28 de julio de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para esos efectos.

8. Que, sin perjuicio de lo anterior, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se presentaron descargos por parte de la denunciada, ni tampoco se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritajes caligráfico y huellográfico acompañados por la Isapre Consalud S.A., esta Autoridad concluye que se encuentran acreditadas las conductas descritas en el considerando 6º precedente, a excepción de la relativa a la entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

En ese sentido, el informe pericial caligráfico concluye en calidad de presunción que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación no pertenecen a la cotizante, y por otra parte, el informe pericial huellográfico remitido, concluye categóricamente que las impresiones dactilares estampadas en los documentos Plan Complementario de Full y Formulario Único de Notificación Folio N° 14781173, no pertenecen a esa persona, encontrándose por tanto acreditadas las faltas denunciadas por la reclamante en su presentación.

9. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas o las huellas consignadas en los documentos contractuales, sino que haber ingresado a la Isapre para su tramitación, documentación contractual con firmas y huellas falsificadas.

10. Que, asimismo, ha de precisarse que la configuración del incumplimiento consistente en someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas falsas, no supone necesariamente que el hecho haya sido cometido de manera intencional, a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas responsable.

11. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en cuanto a someter a consideración de la Isapre Consalud S.A. documentos contractuales con firmas y huellas dactilares falsas.

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. Ingrid Elvira Muñoz Vega, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Ingrid Elvira Muñoz Vega**, 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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-365-2021**), 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,**



**MANUEL RIVERA**

**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Ingrid Elvira Muñoz Vega
- Sra. A. Maldonado I.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-365-2020