

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 603**

**Santiago, 22-10-2021**

**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; Resolución Exenta SS/N° 701 de fecha 15 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; 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 N° 14426 de fecha 19 de noviembre de 2020 la Isapre Consalud S.A., denunció ante esta autoridad, que el agente de ventas Sr. Cristián Alejandro Olmedo Salinas habría incurrido en incumplimientos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución documentos que forman parte del contrato de salud del Sr. A. A. Hidalgo O., con firmas falsas.

3. En su presentación, la Isapre acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80470022 de fecha 25 de abril de 2020, en el que consta que la denunciada fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. A. A. Hidalgo O.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, en la que señala jamás haber firmado algún documento de afiliación a la Isapre Consalud S.A., no correspondiendo a su persona, las firmas y huellas contenidas en los documentos contractuales de afiliación, agregando que nunca ha utilizado los beneficios de la Isapre.

c) 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 A. A. Hidalgo O. como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud 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° 3518 de fecha 10 de febrero 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 A. A. Hidalgo O., 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 A. A. Hidalgo O., 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, el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 11 de febrero de 2021.

6. Que, mediante presentación N° 2498 de fecha 22 de febrero de 2021, el agente de ventas evacuó sus descargos señalando que niega total y absolutamente las presuntas irregularidades que le imputan, señalando que previo a la firma de los documentos contractuales se reunió con el cliente para explicarle detalladamente sus condiciones, las que fueron aceptadas por éste para incorporarse a la Isapre Consalud.

Agrega, que no es efectivo que el cotizante no haya firmado el contrato, ya que luego de orientarlo en relación a las condiciones para un eventual término de contrato, le indicó que su firma debería ser igual a la que aparecía en su cédula de identidad, esto a petición expresa de su jefatura.

Continúa señalando, que lamentablemente el cliente no firmaba de igual forma que en su cédula de identidad, razón por la cual le solicitó que practicara en una en blanco su firma hasta que pudiese hacerla igual que su cédula de identidad, y que, después de varios intentos, finalmente pudo firmar todos los documentos y colocar su huella una sobre otra, para que esta quedara bien marcada, esto ya que, su huellero no estaba en las mejores condiciones.

Señala, que posteriormente, se le notificó por la Isapre, de un reclamo presentado por el cliente, razón por la cual, tomó contacto con él, para consultarle los motivos del mismo, oportunidad en la que éste le habría indicado que se encontraba sin trabajo y que al acudir a la sucursal a solicitar su desafiliación, se le habría indicado que eso no era posible, por llevar menos de un año afiliado, por lo que, en un acto desesperado habría indicado que no había firmado ningún documento y que todo era falso.

Finalmente, indica, que para acreditar lo anterior, acompaña en su presentación capturas de pantalla y audios de Whatsapp, en lo que queda claramente establecido que fue el cotizante quien firmó el contrato de salud.

7. Que, atendido lo alegado por el agente de ventas y considerando, que el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre, fue emitido en calidad de presunción, se estimó procedente, mediante Ord. IF/N° 21674 de fecha 21 de julio de 2021, solicitar al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, que efectuara un peritaje huellográfico y/o dactiloscópico respecto de la totalidad de documentos contractuales de afiliación, suscritos a nombre del cotizante A. A. Hidalgo O.

8. Que, dicho informe fue remitido a este Organismo, con fecha 23 de septiembre de 2021, señalando que las impresiones dactilares útiles signadas como ID-1 (Formulario Único de Notificación) e ID-6 (Plan Complementario Full) fueron ingresadas e investigadas en el Sistema Automatizado de Identificación Dactilar y Palmar (APFIS) de la Institución, sin que se obtuvieran resultados positivos.

Asimismo señala, que dichas muestras fueron ingresadas igualmente al Sistema Automatizado de Identificación Dactilar (MORPHO-BIS) del Servicio de Registro Civil e Identificación, no obteniendo un resultado positivo.

Por otra parte, en relación a las impresiones dactilares signadas como ID-2, ID-3 (ambas contenidas en el Formulario Único de Notificación), ID-4 (Declaración de Salud) e ID-5 (Formulario de Suscripción de Complementos), señala que estas no son útiles para una identificación dactiloscópica.

Finalmente, se hace presente, que hubo impresiones dactilares útiles, respecto de las cuales se determinó que correspondían efectivamente al cotizante, sin embargo, estas se encuentran estampadas en documentos contractuales suscritos durante el mes de noviembre de 2020, correspondiendo a la carta de desafiliación y antecedentes complementarios a esta.

9. Que, por su parte, puesto en conocimiento del agente de ventas el referido peritaje, este

mediante escrito de fecha 30 de septiembre de 2021, reiteró lo indicado en sus descargos en cuanto a que el cotizante estuvo de acuerdo con la incorporación a la Isapre Consalud S.A., firmando y estampando los documentos contractuales respectivos, lo que se encontraría acreditado mediante conversaciones acompañadas en dicha oportunidad.

10. Que, en relación a los medios de prueba acompañados por el agente de ventas, cabe concluir, que estos no permiten desacreditar las conclusiones contenidas en los informes periciales allegados al proceso sancionatorio, en cuanto a la presunción de falsedad de la totalidad de las firmas y la falta de identificación de las huellas dactilares contenidas en los documentos contractuales de afiliación del cotizante a la Isapre Consalud S.A.

En ese sentido, cabe hacer presente que el cargo formulado dice relación con haber sometido a consideración de la Isapre documentación contractual con firmas y huellas falsificadas, situación que en la especie se encuentra acreditada.

Al respecto, cabe hacer presente que el informe pericial huellográfico aportado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, concluye que las huellas dactilares contenidas en los documentos Formulario Único de Notificación y Plan de Salud Complementario Full, no pudieron ser identificadas ni atribuidas al cotizante, en circunstancias en las que sus huellas dactilares si se encontraban ingresadas en las bases de dato consultadas, sin que se indicara que esas muestras no eran útiles para una identificación dactiloscópica.

En ese sentido, no cabe si no desestimar lo alegado por el agente de ventas en sus descargos, en cuanto a que las huellas dactilares fueron estampadas repetidas veces por el cotizante al suscribir la documentación contractual, toda vez que en este caso, no se indicó que las muestras no eran susceptibles de ser analizadas, como podría ocurrir en el caso de haberse encontrado estas saturadas.

No obstante lo señalado, se hace presente que es el agente de ventas el responsable de verificar que tanto las firmas como las huellas contenidas en los documentos contractuales de afiliación reúnan las condiciones mínimas para ser evaluadas con posterioridad en caso de eventuales reclamos por parte de los afiliados.

En ese sentido cabe recordar 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.

11. Que, así las cosas, de conformidad con los antecedentes expuestos, no cabe sino concluir que se encuentran acreditadas las faltas correspondientes a someter a consideración de la Isapre Consalud S.A. documentación contractual con firmas y huellas falsas, lo que a su vez da cuenta de una afiliación llevada a cabo sin la debida diligencia, debiendo por otra parte desestimarse el cargo relativo a entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, por no haberse acreditado durante el curso del procedimiento.

12. Que, en relación con la configuración de estas infracciones, cabe hacer presente que lo se reprocha al 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.

13. 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.

14. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el denunciado 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.

15. 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 al agente de

ventas Sr. Cristián Alejandro Olmedo Salinas, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** al **Sr. Cristián Alejandro Olmedo Salinas**, 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-346-2020**), 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,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sr. Cristián Alejandro Olmedo Salinas
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-346-2020