

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 321

Santiago, 14-06-2021

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 reclamo de Ingreso N° 2019542 de fecha 26 de junio de 2019, la Sra. A. Tovar R., solicitó ante esta Superintendencia, la anulación del contrato de salud que registraba con la Isapre Colmena Golden Cross S.A., indicando que sus firmas habrían sido falsificadas para cursar su afiliación a dicha Institución, presentando una deuda y encontrándose bloqueada en el FONASA, por dicho motivo.
3. Que por otra parte, mediante presentación N° 613, de fecha 18 de enero de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia irregularidades cometidas por la agente de ventas Sra. Claudia Andrea Fernández Suárez, en relación al proceso de afiliación de la Sra. A. Tovar. R.
4. Que, en su presentación la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:
 - a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 30302349, de fecha 23 de mayo de 2018, suscrito por la agente de ventas Claudia Andrea Fernández Suárez en representación de Isapre Colmena Golden Cross S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.
 - b) Copia de la carta reclamo presentada por la cotizante ante la Isapre, en la que indica que los documentos contractuales correspondientes a su afiliación fueron alterados y utilizados sin su consentimiento, por lo que solicita la realización de un peritaje caligráfico.
 - c) Informe pericial caligráfico suscrito por la perita calígrafo-documental y dactilar Pamela Barría Gallardo, que concluye que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación de la Sra. A. Tovar. R., fueron falsificadas.
5. Que, por otra parte, revisado el registro de cotizantes que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible verificar, que la cotizante Sra. A. Tovar. R., se matuvo afiliada a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de mayo de 2019.
6. Que, por otra parte, tratándose de un reclamo y una denuncia que decían relación con las mismas irregularidades y la misma persona agente de ventas involucrada, se procedió a formular cargos de manera conjunta.
7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N° 10515 de fecha 21 de abril 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 Sra. A. Tovar. R., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI 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.

- No presentar a Isapre un contrato de salud consensuado con Sra. A. Tovar. R. toda vez que un informe pericial concluye que existen firmas trazadas a nombre de la cotizante que son falsas, debiendo ésta permanecer afiliada a la Isapre sin su anuencia, conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

8. 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, de fecha 21 de abril de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

9. Que, sobre el particular, y como se indicó en el considerando 5° precedente, la cotizante se mantuvo afiliada a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de mayo de 2019, esto, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia, constituyendo por tanto, el injusto infraccional reprochado, una falta de carácter permanente, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en Sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, de causa Rol Civil N° 4341-2017.

10. Que, conforme lo antes señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación de la cotizante a esa Institución, no fueron trazadas por ella, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 7° de la presente resolución, se encuentran comprobadas.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino el no haber ingresado a la Isapre, un contrato de salud no consensuado con la persona cotizante.

Asimismo, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

11. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra 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 presentar a la Isapre un contrato debidamente consensuado con la persona cotizante.

12. 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.

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Claudia Andrea Fernández Suárez, 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 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, 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. Claudia Andrea Fernández Suarez.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-325-2020