

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 418

Santiago, **28-07-2021**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia se encuentra 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 efectuada con fecha 2 de junio de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denuncia que el/la Sr./Sra. Loreto Morales Aranguiz incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al no presentar un contrato de salud consensuado con el/la cotizante Sr./Sra. Silva O.

3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN Folio N° 30301676, de 18 de abril de 2018, suscrito por la agente de ventas denunciada, en representación de Isapre Colmena Golden Cross S.A., junto con la demás documentación contractual de la persona afiliada.

b) Copia de la carta reclamo de la persona afiliada, en la que en resumen indica, que nunca ha firmado ningún documento para afiliarse a la Isapre.

c) Informe pericial dactiloscópico, emitido por los peritos dactilares Sra. Pamela Barria Gallardo y Sr. Aldo Puebla Rojas, en el que se concluye lo siguiente:

a) Documento original Formulario Único de Notificación, folio N° 30301676. Impresión dactilar NO SIMIL, por ende, no corresponde al Sr. Silva O.

b) Documento Declaración de Salud Nro D de S 1169362, NO SIMIL, por ende, no corresponde al Sr. Silva O.

c) Aspen City Colmena 1117, Plan de Salud Complementario con prestador preferente. Plan de cobertura reducida de parto o cesárea. Impresión dactilar NO SIMIL, por ende, no corresponde al Sr. Silva O.

d) Carta de desafiliación. Impresión dactilar NO SIMIL, por ende, no corresponde al Sr. Silva O.

4. Que por su parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que el/la cotizante, Sr./Sra. Silva O. permaneció afiliado(a) a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos, hasta el mes abril de 2021.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 16801, de 10 de junio de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la agente de ventas, Sr./Sra. Loreto Morales Aranguiz:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) 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.

- No presentar a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, quien ha debido permanecer afiliada/o a esta, sin su anuencia, incurriendo en 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.

- No entregar información correcta o fidedigna a la Isapre, respecto del cotizante, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias, infringiendo con ello lo dispuesto 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.

6. Que según consta en el expediente del proceso, 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 /la Sr./Sra. Loreto Morales Aranguiz fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 10 de junio de 2021, sin que conste que hubiese presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa para tales efectos.

7. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 4, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre hasta el mes de abril de 2021, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que el afiliado hubiere suscrito un nuevo contrato con Isapre Colmena ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas no había presentado un contrato consensuado con el afiliado, por lo que el injusto infraccional reprochado constituye 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, en causa Rol Civil N° 4341-2017.

8. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no presentó descargos ni acompañó pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje dactiloscópico, en cuanto a que "las impresiones dactilares presentes en los documentos de afiliación a Isapre Colmena Golden Cross, no corresponden al Sr. Silva O.", esta Autoridad estima que las conductas indicadas en el considerando 5 de la presente resolución se encuentran comprobadas, a excepción de aquella relativa a *"No entregar información correcta o fidedigna a la Isapre, respecto del cotizante, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias"*.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las huellas estampadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que, no haber presentado a esta, un contrato de salud consensuado con la persona afiliada, debiendo este permanecer vinculado a la Isapre sin su anuencia, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

9. Que, 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.

10. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas ya indicadas, y en especial, aquella consistente en *"No presentar a Isapre Colmena Golden Cross S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante"*, correspondiente a un incumplimiento gravísimo de aquellos descritos 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"*.

11. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Loreto Morales Aranguiz, 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 sancionada con la cancelación

de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sra. Loreto Morales Aránguiz, RUN: [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 (**A-30-2021**), 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. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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/HPA

Distribución:

- Sra. Loreto Morales Aranguiz.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A. (copia informativa).
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-30-2021