

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 631**

Santiago, **05-11-2021**

**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 presentación N° 4036124 de fecha 29 de octubre de 2020, el Sr. P. A. Rosales C., presentó reclamo ante esta Superintendencia, indicando que durante el mes de noviembre de 2019, al revisar el primer pago en su empresa, se percató del hecho de encontrarse afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. desde el año 2015, en circunstancias en las que jamás habría firmado documento alguno y no habría hecho de los beneficios sino hasta que tomó conocimiento de la afiliación, entre los meses de julio y agosto de 2020.

Por lo anterior, solicita se deje sin efecto la deuda cercana a \$4.000.000 que registra con la Isapre, toda vez que no tenía conocimiento de encontrarse afiliado.

3. Que, por otra parte, en juicio arbitral Rol 4036124-2020, iniciado a partir del reclamo del afiliado, consta, entre otros antecedentes, Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 4337247 de fecha 29 de mayo de 2015, en el que se consigna que la Sra. Stephanie del Carmen Díaz Sánchez fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del cotizante P. A. Rosales C. a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

4. Que, atendido lo anterior, mediante Ord. IF/N° 15074 de fecha 27 de mayo de 2021, se procedió a solicitar a la Isapre la realización de un peritaje huella gráfico a los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre del reclamante.

Por su parte la Isapre Colmena Golden Cross S.A., mediante presentación N° 480 de fecha 13 de enero de 2021, dio cumplimiento a lo ordenado, acompañando peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico elaborado por los peritos Aldo Puebla Rojas y Pamela Barría Gallardo, en el que se concluye que la totalidad de las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del Sr. P. A. Rosales C., no son similares y por tanto no le pertenecen a esa persona.

5. Que, por otra parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible observar que el cotizante P. A. Rosales C., se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de noviembre de 2020.

6. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N° 22315 de fecha 28 de julio 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 del cotizante P. A. Rosales C. 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 Colmena Golden Cross S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante P. A. Rosales C., toda vez que un informe pericial concluye que las huellas estampadas a nombre de éste no le pertenecen, debiendo permanecer afiliado 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.

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 denunciada fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 28 de julio de 2021.

8. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 11 de agosto de 2021, la agente de ventas evacuó sus descargos señalando en primer lugar, que los cargos formulados en su contra deben ser desestimados, ya que toda responsabilidad administrativa en la que pudiera haber incurrido se encontraría prescrita, esto, tanto a la fecha de la presentación del reclamo, como a la de la notificación de dichos cargos.

Al respecto, señala, que la supuesta infracción en la que habría incurrido se verificó durante el mes de mayo de 2015, siendo presentado el reclamo con fecha 29 de octubre de 2020, transcurriendo entre ambas fechas al menos 5 años.

En ese sentido, sostiene que, de conformidad a la jurisprudencia de la Contraloría General de la República, la responsabilidad originada por los hechos denunciados se encuentra regida por las normas aplicables a las faltas penales, esto es 6 meses de la comisión del hecho infractor.

Por otra parte, sostiene, que en caso de estimarse que el plazo de prescripción que corresponde aplicar, es el establecido en el artículo 2515 del Código Civil, la responsabilidad administrativa igualmente se encontraría prescrita.

Continúa señalando, que carece de legitimación pasiva para ser sancionada, esto ya que desde hace varios años dejó de prestar servicios para la Isapre Colmena Golden Cross S.A., por lo que debió haber sido eliminada de dicho registro, situación que desconoce si fue cumplida por la Isapre.

Agrega, que, sin perjuicio de las alegaciones anteriormente expuestas, es preciso que se le absuelva de los cargos imputados toda vez que se ajustó en todo momento al procedimiento de afiliación establecido en la normativa, siendo la afiliación visada tanto por su ex supervisor, como por su empleador.

Al respecto, señala, que le solicitó a la persona que la contactó como posible cliente, y que se identificó como el reclamante P. A. Rosales C., todos los documentos que permitieran acreditar tanto su identidad como sus antecedentes laborales, y que, del mismo modo, entregó firmado cada uno de los documentos anexos del contrato cuestionado, y que el FUN respectivo fue visado por el departamento de recursos humanos con fecha 4 de junio de 2015.

En ese sentido, refiere que la pretensión del reclamante resulta infantil, en cuanto a la falta de consentimiento en su afiliación, esto toda vez que el contrato fue debidamente notificado, no existiendo reparo por parte del empleador.

Por otro lado, refiere, que el cotizante habría realizado una gestión durante el año 2020, mediante FUN N° 6121272 Folio N° 50944169, tratándose de una notificación tipo 8, correspondiente a una modificación de la cotización pactada, lo que supondría la aceptación y ratificación de un contrato ya existente.

Añade, que resulta inverosímil que el contrato se haya celebrado sin la concurrencia de la voluntad del afiliado, si entre los años 2015 y 2019 sus sucesivos empleadores fueron notificados de la afiliación a la Isapre, debiendo estos pagar o al menos declarar las cotizaciones en dicha institución, esto considerando además que la práctica habitual de las empresas es solicitar al trabajador certificado de afiliación, siendo sabido que nadie puede estar afiliado a dos instituciones al mismo tiempo.

Asimismo, señala, que la falta de consentimiento pretendida por el cotizante, no resulta verosímil, esto considerando, que tanto el Formulario Único de Notificación del año 2015, como el del año 2019, que fue aceptado por el reclamante, consignan el mismo correo electrónico.

Finalmente, sostiene la inexistencia de la infracción imputada, toda vez que habría solicitado todos los antecedentes que los procedimientos le exigían para la contratación de un plan de

salud, siendo efectuadas todas las notificaciones de rigor, sin que ninguno de los involucrados hubiere impugnado aquellos tramites, sino hasta cinco años después de celebrado el contrato.

9. Que, junto con lo anterior, la agente de ventas solicitó la realización de las siguientes diligencias probatorias:

a) Que se oficiare a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. para que informase respecto de la fecha en la que prestó servicios para esa institución y su inclusión y exclusión del registro de agentes de ventas.

b) Se oficie a la Isapre a objeto de que informe si ha extendido certificados de afiliación a nombre del cotizante y la fecha de los mismos.

c) Se cite a prestar declaración al funcionario que tramitó la modificación del contrato practicada el año 2020.

10. Que, en relación a la solicitud de oficio a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., para que informe respecto a la fecha en la que prestó servicios a esa Institución y a su inclusión y exclusión del Registro de Agentes de Ventas, esta debe desestimarse, toda vez que dicha información consta en dicho Registro, la que se encuentra disponible para ser consultada por este Organismo.

Al respecto, no resulta efectivo lo sostenido por la denunciada, en cuanto a su falta de legitimación pasiva para ser sancionada, esto toda vez que, según consta en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, actualmente detenta la calidad de agente de ventas No Vigente, calidad que no se pierde por el hecho de dejar de prestar servicios para una Isapre y sin que proceda, como consecuencia de aquello, su eliminación del Registro.

Asimismo, se hace presente, que la Isapre Colmena Golden Cross S.A., actualizó dicho Registro, informando como fecha de término de su relación laboral el día 23 de diciembre del año 2015.

11. Que, por su parte, mediante Ord. IF/N° 30518 de fecha 12 de octubre de 2021, se estimó procedente solicitar a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., que informara si emitió o no certificados de afiliación a nombre del reclamante, durante el periodo en que este se mantuvo afiliado.

A través de dicho acto se le solicitó, además, que informara si el Formulario Único de Notificación Tipo 8 folio N° 50944169 de fecha 31 de mayo de 2020 fue suscrito por el cotizante o si fue generado automáticamente.

Finalmente, se solicitó a la Isapre informar si el reclamante registró pago de cotizaciones entre los meses de mayo de 2015 y octubre de 2019.

12. Que, dando cumplimiento a lo ordenado, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., mediante presentación N° 12658 de fecha 14 de octubre de 2021, informó que no se emitieron certificados de afiliación a nombre del cotizante durante el periodo en que este se mantuvo afiliado.

Por otra parte, señaló que el Formulario Único de Notificación Tipo 8 folio N° 50944169 de fecha 31 de mayo de 2020 fue generado automáticamente, sin que el cotizante lo suscribiera.

Finalmente, informa que el reclamante registra únicamente el pago parcial de dos cotizaciones de salud, para los periodos de diciembre de 2017 y enero de 2018 acompañando, para acreditar aquello, los documentos denominados Certificado de Cotizaciones Pagadas y Certificado de Deuda Consolidado.

13. Que, considerando lo anterior, cabe desestimar las alegaciones efectuadas por la agente de ventas en relación a que la modificación contractual materializada mediante FUN Tipo 8 folio N° 50944169 de fecha 31 de mayo de 20320 supondría la validación y ratificación del contrato de salud, esto toda vez que el cotizante no participó de su emisión, debiendo desestimarse, igualmente, la solicitud de citación a declarar al funcionario que tramitó dicha modificación, al carecer de pertinencia.

Por lo anterior, debe desestimarse igualmente lo alegado por la agente de ventas en cuanto a que la falta de consentimiento pretendida por el cotizante sería inverosímil, toda vez que, tanto el Formulario Único de Notificación de afiliación del año 2015, como el modificadorio del año 2019 consignarían el mismo correo electrónico, esto, al no haber existido intervención del afiliado en aquel acto y por consiguiente, en el ingreso de dichos datos.

14. Que, a la vista de dichos antecedentes, cabe desestimar igualmente lo alegado por la agente de ventas en cuanto a que los sucesivos empleadores del reclamante habrían sido notificados de la existencia del contrato de salud, esto toda vez que, de acuerdo a lo informado por la Isapre, el cotizante registra únicamente el pago parcial de dos cotizaciones de salud entre los meses de mayo de 2015 y octubre de 2019.

De igual forma, la Isapre informó que no se emitieron Certificados de Afiliación a nombre del cotizante durante ese periodo.

15. Que, en razón de lo anterior, no cabe si no concluir, que las alegaciones esgrimidas por la agente de ventas, en cuanto a conocer el reclamante su situación de afiliación a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. entre los años 2015 y 2019, no se encuentran acreditadas.

16. Que, en cuanto a las argumentaciones referidas a una eventual prescripción de la responsabilidad administrativa, cabe hacer presente que esta Autoridad ha aplicado el plazo de prescripción contenido en el Dictamen N° 24.731 de fecha 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República.

En ese sentido, cabe hacer presente que el cargo formulado en contra de la denunciada, dice relación con no presentar un contrato de salud consensuado con el cotizante, debiendo éste permanecer afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. sin su anuencia durante todo ese lapso de tiempo, en el que el injusto infraccional reprochado continuó produciendo efectos, constituyendo, por tanto, 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.

17. Que, de conformidad a lo señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huellográfico y/o dactiloscópico acompañado por la Isapre denunciante a solicitud de este Organismo, en cuanto a que la totalidad de las impresiones dactilares contenidas en los documentos contractuales de afiliación no pertenecen al reclamante P. A. Rosales C., se concluye que el cargo relativo a someter a consideración de la Isapre un contrato de salud no consensuado con esa persona se encuentra debidamente acreditado, situación que a su vez da cuenta de una afiliación llevada a cabo sin la debida diligencia.

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, 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

18. 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 sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. STEPHANIE DEL CARMEN DÍAZ SÁNCHEZ RUT 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-337-2020)**, 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 ARMIÑO QUEVEDO**

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

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Stephanie del Carmen Díaz Sánchez
- P.A. Rosales C.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-337-2020