

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9027

Santiago, **18-06-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el 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, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia se encuentra facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-5-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANGELA PATRICIA URIBE ARANCIBIA, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-5-2023 (Ord. IF/N° 12.283 de 29 de abril de 2024):

2.1.- F. O. VALENZUELA C. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliado a Isapre Colmena Golden Cross sin su consentimiento, y con datos falsos como dirección, correo electrónico y supuesto vínculo de trabajo.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona cotizante, Rol 4043948-2021, figura, entre otros antecedentes, a fojas 12, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 30 de abril de 2020, junto con los demás antecedentes contractuales, en el que consta que el/la Sr./Sra. ANGELA PATRICIA URIBE ARANCIBIA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

2.3- Además, atendido lo señalado por el reclamante, y revisados los antecedentes del juicio arbitral, se observó que la persona reclamante realizó una denuncia ante el Ministerio Público, generándose causa en el Juzgado de Garantía de Talca.

En este sentido, mediante Oficio Ordinario IF/N° 10838, de 15 de abril de 2024, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Regional Talca, de la Policía de Investigaciones de Chile, que se acompañe copia de la(s) pericia(s) caligráfica y/o huella(s) realizada(s).

Así, mediante presentación ingreso N° 5991, de 25 de abril de 2024, el Laboratorio de Criminalística Regional Talca acompañó, entre otros antecedentes, informes huella(s) y caligráfico, cuyas conclusiones indican, respectivamente, lo siguiente:

- Las 07 firmas trazadas en los documentos cuestionados relacionados con la Isapre Colmena, a nombre de F.O. VALENZUELA C., detalladamente descritos en el punto "I. DESCRIPCIÓN", supuestamente firmadas por F.O. VALENZUELA C., son imitaciones de la signatura auténtica de esta persona consignada en el Sistema Biométrico del Registro Civil, siendo por tanto falsas.

- Las tres impresiones dactilares estampadas en los documentos titulados "Declaración de Salud", "Formulario Único de Notificación" y "Plan de Salud Complementario Modalidad Libre Elección"1 todos ellos de Isapre Colmena, a nombre de F.O. VALENZUELA C, fueron clasificadas como no útiles para determinar una identidad dactiloscópica, por las razones

esgrimidas en el cuerpo del presente informe pericial.

2.4.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante 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.

b) 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.

c) Someter a consideración de Isapre Colmena Golden Cross S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la persona cotizante, conforme a lo establecido 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.

3. Que de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, el/la agente de ventas fue notificado/a de los mencionados cargos con fecha 08 de mayo de 2024, según consta en la nómina emitida por la empresa de Correos de Chile; sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el/la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante los señalados informes periciales, en cuanto a que las firmas trazadas a nombre de F. O. VALENZUELA C., en los documentos de afiliación a la Isapre no le pertenecen a esta persona, siendo por tanto falsas, esta Autoridad estima que se encuentran comprobadas la conductas indicadas 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 relativa a "*Someter a consideración de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. F. O. VALENZUELA C.*".

5. Que, la conducta acreditada se trata de una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

6. Que, en consecuencia, la falta acreditada constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. ANGELA PATRICIA URIBE ARANCIBIA, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. ANGELA PATRICIA URIBE ARANCIBIA, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-5-2023), 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, se encuentra habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. ANGELA PATRICIA URIBE ARANCIBIA
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-5-2023