

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 323

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 presentación N° 5853 de fecha 21 de abril de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció a la agente de ventas Camila Fernanda Santana Ortiz, toda vez que, habría incurrido en incumplimientos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud del Sr. M. A. Sepúlveda R., con firmas falsas.

3. Que, en su presentación la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 30043972, de fecha mayo de 2017, en el que consta que la Sra. Camila Fernanda Santana Ortiz fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

b) Copia reclamo realizado por el cotizante, en el que señala que nunca firmó ningún documento para ninguna Isapre, solicitado su desafiliación, ya que se encontraba con múltiples fracturas, en espera de una intervención quirúrgica.

c) Peritaje caligráfico, emitido por la perito forense documental y calígrafo, Sra. Paulina Muller Ugarte, en el que se concluye que la totalidad de las firmas que figuran a nombre del cotizante M.A. Sepúlveda R., en los documentos de afiliación a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., no fueron trazadas por éste, siendo por tanto falsas.

4. 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 se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de junio de 2020.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 12956 de fecha 10 de septiembre de 2020, se formularon los siguientes cargos a la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante 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 el cotizante, toda vez que un informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre de estos son falsas, debiendo permanecer afiliados 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.

6. Que, por otra parte, mediante reclamo de ingreso N° 1045646 de fecha 28 de febrero de 2020, el Sr. M.A. Sepúlveda R., presentó un reclamo ante esta Superintendencia, indicando que, al requerir atenciones en el Hospital Barros Luco, luego de un accidente de tránsito, tomó conocimiento del hecho de encontrarse afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

Por lo anterior, solicitó que se instruyera a la Isapre a dejar sin efecto el contrato de salud registrado a su nombre, indicando que nunca habría firmado documento alguno, que no habría pagado cotizaciones de salud y tampoco hecho uso de los beneficios del plan de salud.

Asimismo, consta en el expediente sancionatorio, Formulario Único de Notificación Folio N° 30043972 de fecha 31 de mayo de 2017, en el que figura como agente de ventas responsable del proceso de afiliación, la Sra. Camila Fernanda Santana Ortiz.

7. Que, en razón de esta presentación, mediante Ord. IF/N° 9471 de fecha 8 de abril de 2021, se formularon nuevamente los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante 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 debidamente consensuado con el cotizante, toda vez que un informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre de estos son falsas, 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.

8. Que, según consta en los respectivos expedientes sancionatorios, los oficios ordinarios IF/N° 12956 de fecha 10 de septiembre de 2020 e IF/N° 9471 de fecha 8 de abril de 2021, fueron notificados a la agente de ventas mediante correos electrónicos de fecha 8 de abril de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

9. Que, por otra parte, mediante Resolución Exenta IF/N° 266 de fecha 18 de mayo 2021, se procedió a acumular el procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° 9471 de fecha 8 de abril de 2021 (A-209-2020), al expediente del procedimiento sancionatorio iniciado por el Ordinario IF/N° 12956 de fecha 10 de septiembre de 2020 (A-170-2020), esto para resolverlos de forma conjunta.

10. Que, sobre el particular, y como se indicó en el considerando 4°, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de junio de 2020, 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.

11. 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 del cotizante, no fueron trazadas por él, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en los numerales 5° y 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 ésta, un contrato de salud no consensuado con el 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.

12. 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 expresamente 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 Colmena Golden Cross S.A., un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante.

13. 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.

14. 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. **CAMILA FERNADA SANTANA ORTIZ**, 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. Camila Fernanda Santana Ortiz.
- Sr. M.A. Sepúlveda R.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes

A-170-2020