

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 561

Santiago, **04-10-2021**

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 de ingreso N° 8132 de fecha 29 de junio de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció a la agente de ventas Sra. Sandra Paola Díaz Zúñiga, por incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al no presentar un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante Sr. I. A. Aracena del R., circunstancia que acreditó mediante peritaje huella gráfico que concluye que las huellas estampadas a nombre de esa persona en los documentos contractuales de afiliación a la Isapre, no le pertenecen.

3. Que, la Isapre acompañó a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Formulario Único de Notificación, Tipo 1, folio N° 3001329 de fecha agosto de 2016, suscrito a nombre del cotizante, en el que consta que la agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la Sra. Sandra Paola Díaz Zúñiga.

b) Informe pericial dactilar, emitido por los peritos dactilares Sra. Pamela Barría Gallardo y Sr. Aldo Puebla Rojas, en el que se concluye que las huellas dactilares estampadas a nombre del cotizante I. A. Aracena del R., en los documentos contractuales de afiliación a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., no son similares a la toma de muestra e impresión dactilar de la cédula de identidad, no correspondiendo por tanto a esa persona.

4. Que, de la revisión del registro de cotizantes, que para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible verificar que el cotizante I. A. Aracena del R., se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de marzo de 2021.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante Ordinario IF/N° 24026 de fecha 13 de agosto 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/de la 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, 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 la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, quien ha debido permanecer afiliado 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 este, 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 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, el día 16 de agosto de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para esos efectos.

7. Que, sobre el particular, y como se indicó en el considerando 4º precedente, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en virtud de una contrato de salud suscrito sin su anuencia, constituyendo 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.

8. 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 medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huellográfico y/o dactiloscópico acompañado por la Isapre denunciante ■ en cuanto a que los documentos contractuales de afiliación registrados a nombre del Sr. I. A. Aracena del R., contienen huellas que no pertenecen a esta persona, se concluye que el cargo relativo a someter a consideración de la Isapre un contrato de salud no consensuado con esa persona se encuentra acreditado, situación que a su vez da cuenta de una afiliación llevada a cabo sin la debida diligencia, debiendo desestimarse únicamente el cargo relativo a no entregar información correcta a la Isapre.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha al 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.

9. Que, dichas faltas debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que evidencian una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del cotizante, al constar peritaje huellográfico y/o dactiloscópico que concluye que las huellas dactilares presentes en los documentos contractuales de afiliación no pertenecen a esa persona.

10. 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. SANDRA PAOLA DÍAZ ZÚÑIGA 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-42-2021**), 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.

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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Sandra Paola Díaz Zúñiga
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-42-2021