

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 738

Santiago, **13-12-2021**

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 RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre 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° 16061 de fecha 28 de diciembre de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia que la Sra. Paulina Andrea González Sepúlveda habría incurrido en incumplimientos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentos asociados al contrato de salud del Sr. R. A. Tobar N., con huellas dactilares falsas.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 30278198 de fecha 31 de octubre de 2018, en el que consta que la denunciada Sra. Paulina González S, fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. R. A. Tobar N.

b) Copia del reclamo presentado por el cotizante, en el que solicita su desafiliación de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., indicando nunca haber firmado un contrato de salud con esa institución, agregando que los documentos de afiliación contienen información errónea.

c) Informe Pericial Dactilar, suscrito por el perito dactilar y documental de la Corte de Apelaciones de Santiago Aldo Puebla Rojas, que concluye que las huellas estampadas a nombre del cotizante, en los documentos Plan de Salud Complementario Preferente ASPEN ALEMANA PLUS 11117 y ANEXO PLAN COMPLEMENTARIO MODALIDAD PREFERENTE, no corresponden a esta persona.

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 Sr. R. A. Tobar N., se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de noviembre de 2020.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 16772 de fecha 10 de junio 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 Sr. R. A. Tobar N., 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 entregar información correcta a la Isapre respecto de los antecedentes del Sr. R. A. Tobar N., y/o su empleador, manteniendo la Isapre información errónea, conforme a 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.

- Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud no consensuado con el Sr. R. A. Tobar N., conforme a 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.

6. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la agente de ventas fue notificada de dichos cargos mediante carta certificada el día 17 de noviembre de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

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

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 pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huella gráfico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que las huellas dactilares contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante, no le pertenecen a esta persona, es que esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 5º precedente se encuentran acreditadas.

En ese sentido, 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, 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 Consalud S.A., un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante.

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 agente de ventas **Sra. Paulina Andrea González Sepúlveda, RUT** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia de Salud.

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-370-2020), 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, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



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

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Paulina Andrea González Sepúlveda.
- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-370-2020