

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10928

Santiago, **29-07-2024**

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; 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 está 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-171-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA JALLAZA FAJARDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-171-2023 (Ord. IF/N° 12.795 de 06 de mayo de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4050497 de fecha del 06 de agosto de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. J. D. SÁNCHEZ M. reclamó en contra de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., manifestando, en lo pertinente, que se utilizaron sus datos personales para cambiarla de sistema de salud, sin su consentimiento, y sin haber estado en contacto con la ejecutiva a cargo.

Refiere que el correo, número de celular, dirección personal, y la empresa donde supuestamente trabaja, son todos falsos.

La persona reclamante acompañó en su presentación, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 29 de junio de 2021, de Isapre Colmena Golden Cross S.A., en que consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. PAOLA JALLAZA FAJARDO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.
- Copia de Certificado de afiliación a FONASA de reclamante, de fecha 05 de agosto de 2021.

Este reclamo originó el procedimiento sancionatorio Rol A-171-2023.

2.2.- Por otro lado, revisado el juicio arbitral Rol 4050497-2021, consta, entre otros antecedentes, a fojas 12, contestación de la demanda por parte de la Isapre, que se allana a las pretensiones de la persona demandante, indicando que atendido al reclamo interno presentado por la/el Sr./Sra. Sánchez, se determinó anular el contrato de salud registrado a su nombre.

2.3.- Así, mediante Ordinario IF/N° 42386, de 05 de octubre de 2023 se solicitaron antecedentes a la Isapre, la que a través de presentación ingreso N° 15514, acompañó respuesta, en la que indica los motivos para allanarse a la demanda de la persona reclamante, refiriendo que luego de una exhaustiva investigación de los antecedentes por parte de Auditoría interna, y debido a la naturaleza de los hechos denunciados, se constató que la venta fue concretada por la ex agente de ventas Sra. Paola Jallaza Fajardo,

indicando, además, que se ha visto involucrada en otros casos de ventas de afiliación irregular.

La isapre señala, además, que, al contactar a la persona reclamante para consultar sobre su afiliación, ella comenta desconocer toda la información ingresada a la isapre, agregando que ella vive en la ciudad de Calama y desconoce la dirección registrada en el FUN (Santiago, Providencia), junto con mencionar que desconoce a la ex agente involucrada.

La aseguradora acompaña, además, los siguientes antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 29 de junio de 2021, de Isapre Colmena Golden Cross S.A., junto con la demás documentación contractual, en que consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. PAOLA JALLAZA FAJARDO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.

Se observa que la información indicada en el FUN tales como teléfono, dirección y correo electrónico de la persona cotizante difieren de las indicadas en el reclamo por parte de la afiliada.

- Copia de Liquidación de sueldo, de fecha mayo de 2021.

Se observan inconsistencias formales en dicho documento, tales como mezcla de números y letras (D y 0), oraciones como "firma de trabajar", además de que no se indica a qué AFP pertenece el trabajador, y oraciones sin espacios de separación, entre otros.

- Copia de Bitácora de Afiliación.

- Copia de Cédula de Identidad Extranjero, cuyo vencimiento indica agosto de 2020.

- Copia de correos electrónicos de afiliación, de fecha 29 de junio de 2021.

2.4.- Además, se tuvo a la vista consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, que consta en autos, donde se observa que la persona reclamante pertenece a AFP PROVIDA desde el año 2017.

Reclamo N° 4074800, de fecha 24 de junio de 2022.

2.5.- La/el Sra./Sr. J. B. ANTEQUERA R. reclamó en contra de isapre Colmena Golden Cross señalando, en lo pertinente, que hubo una afiliación fraudulenta, nunca trabajó con contrato y fue afiliada a dicha aseguradora sin su autorización. Refiere que tiene una deuda de más de un millón. Indica que lucraron con su identidad.

Este reclamo originó el procedimiento sancionatorio Rol A-176-2023.

2.6.- Por otro lado, revisado el juicio arbitral Rol 4074800-2022, consta, entre otros antecedentes, a fojas 10, contestación de la demanda por parte de la Isapre, que se allana a las pretensiones de la persona demandante, indicando que, tras una revisión de los antecedentes del caso, auditoría interna resolvió la anulación del contrato en los términos solicitados.

2.7.-Así las cosas, mediante Ordinario IF/N° 43872, de 25 de octubre de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre Colmena Golden Cross S.A., la que a través de presentación ingreso N° 16147 acompaña, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 30 de junio de 2021, de Isapre Colmena Golden Cross S.A., junto con la demás documentación contractual, en que consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. PAOLA JALLAZA FAJARDO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.

Se observa que la información indicada en el FUN tales como teléfono, dirección y correo electrónico de la persona cotizante difieren de las indicadas en el reclamo por parte de la afiliada.

- Copia de correos electrónicos de afiliación, de fecha 30 de junio de 2021.

- Copia de Bitácora de Afiliación.

2.8.- Por otra parte, mediante Oficio Ordinario IF/N° 2181, fueron solicitados antecedentes a isapre Colmena Golden Cross S.A., la que a través de presentación ingreso N° 1338, de 26 de enero de 2024 acompaña, entre otros, los siguientes documentos:

- Informa el allanamiento a las pretensiones de la persona reclamante en el juicio arbitral, se debe a que la propia reclamante acudió a la sucursal de Calama informando que fortuitamente se dio cuenta que había sido traspasada sin su consentimiento desde Fonasa a Isapre. Señala que la determinación de acceder se debe a los hechos indicados, y considerando que la persona reclamante estaba generando deuda en Isapre Colmena, al encontrarse desempleada y que, requería urgentemente acceder a atenciones de salud en Fonasa.

- Liquidación de Remuneraciones de la persona cotizante, de fecha mayo de 2021.

2.9.- Por otra parte, a través de Resolución Exenta IF/N° 6239, de 24 de abril de 2024, se resolvió que no obstante haberse originado en diferentes reclamos, se procederá a tramitar y analizar en forma conjunta los señalados procedimientos administrativos, por involucrar a una/un misma/o agente de ventas y estar referidos a las mismas materias, procediendo a acumular el expediente administrativo A-176-2023, al proceso A-171-2023, por ser este último el más antiguo.

2.10.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de las personas reclamantes 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.

- Entrega de información errónea a las personas afiliadas 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las personas cotizantes 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, de esta Superintendencia.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de las cotizantes impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención 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, de esta Superintendencia.

3. 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/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 8 de mayo de 2024 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, 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 él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento

5. Que, en primer lugar, respecto de la persona cotizante J. D. SÁNCHEZ M. consta que FUN, de fecha 29 de junio de 2021, indica como AFP a la administradora Hábitat, pero revisado el sistema en Superintendencia de Pensiones se observa que la persona reclamante pertenece a AFP PROVIDA desde el año 2017, por lo que se trata de una información errónea.

6. Que, por otro lado, búsqueda en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección del cotizante indicada en el FUN (en "Calle Manuel Montt 1530" comuna de providencia) no existe. En este sentido, se observa que del número 1526 pasa al 1538.

7. Que, además, respecto de la misma cotizante, se observan inconsistencias formales evidentes en el documento de liquidación de sueldo, lo que permite presumir que es efectivo lo indicado por la persona afiliada en su reclamo, al indicar que se trata de un documento falso.

8. Que, en ambos juicios arbitrales iniciados a partir de los reclamos efectuados por las personas cotizantes, la isapre se allanó a sus pretensiones, señalando en el primer caso que la determinación de acceder se debe a los hechos indicados, y, en el segundo considerando que la persona reclamante estaba generando deuda en Isapre Colmena, al encontrarse desempleada y que, requería urgentemente acceder a atenciones de salud en Fonasa.

9. Que, en ambos casos la información como teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros, indicados en el FUN difiere con la de reclamo ante esta Superintendencia de Salud.

10. Que, la persona agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo entregado para ello.

11. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a las personas indebidamente afiliadas.

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra b) 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 ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. PAOLA JALLAZA FAJARDO, 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. PAOLA JALLAZA FAJARDO.
- J. D. SÁNCHEZ M. (a título informativo).

- J. B. ANTEQUERA R. (a título informativo).
- ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-171-2023