

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 14981

Santiago, **18-10-2024**

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-219-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANDREA PAULINA CÁCERES FUENTES, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-219-2023 (Ord. IF/N° 26.344 de 24 de septiembre de 2024):

2.1.- La/el Sra./Sr. M. I. ÁLVAREZ B. en representación de C. R. ÁLVAREZ E., alega, en lo pertinente, que dicha persona fue afiliada a Isapre Colmena Golden Cross S.A., sin su consentimiento, siendo adulterados sus datos como la firma, fecha de nacimiento, dirección, y que al requerir operación de urgencia se enteró de la afiliación a la Isapre.

Acompaña a su presentación, entre otras cosas, lo siguiente:

- Copia de poder simple.
- Copia de Certificado de atención de emergencia.
- Copia de comprobante de presentación de consulta y/o reclamo de isapre Colmena Golden Cross, de fecha 06 de enero de 2021.
- Copia de Certificado de no afiliación a Fonasa, de fecha 6 de enero de 2021, que refiere que el cotizante se encuentra bloqueado por isapre.
- Copia de carta de reclamo dirigida a isapre Colmena Golden Cross de fecha 06 de enero de 2021.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo indicado, consta, entre otros antecedentes, allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona cotizante.

2.3.- Por otra parte, mediante Oficio Ordinario IF/N° 47844, de 28 de noviembre de 2023 fueron solicitados antecedentes a isapre Colmena Golden Cross, la que a través de presentación ingreso N° 17980, de 5 de diciembre de 2023, acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que en cuanto a lo consultado sobre cuáles fueron los antecedentes que Isapre Colmena consideró para allanarse a la reclamación interpuesta por el afiliado, señala que se debe a las características de los hechos denunciados, y por la urgencia del reclamante de tener que retornar a FONASA, solicitando dejar sin efecto el contrato de salud con Colmena de forma inmediata, puesto que debía someterse a una operación de manera urgente debido a una fractura de brazo.

Además, refiere que no fue posible contactar a la persona cotizante para la realización de pericia dactiloscópica.

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 20075272, de fecha 25 de septiembre de 2019, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el Sra./Sr. ANDREA PAULINA CÁCERES FUENTES fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

2.4.- Por su parte, y a efectos de contar con mayores antecedentes, mediante el Oficio Ordinario IF/N° 18410, de 03 de julio de 2024, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de pericia dactiloscópica, el que fue acompañado a través de presentación ingreso N° 12233, de 14 de agosto de 2024, que concluye, entre otras cosas, que:

"Las impresiones dactilares útiles signadas como ID2 (en Formulario Único de Notificación n), ID 3 (en Declaración de Salud), ID 5, ID 6 (Plan de Salud Complementario con Prestadores Preferentes), ID 7 (Beneficio Adicional Farmacéutico PHARMAMAX) , ID 8 (Condiciones Particulares Beneficio de Cesantía), ID 9 (Beneficio Adicional Dental), ID 10 (Beneficio Adicional Catastrófico Libre Elección), ID 11 (Contrato Beneficio Doctor Online), ID 12 (Solicitud y Autorización Servicio de Depósito Automático), ID 13 (Autorización Notificación Electrónica) e ID 14 (Uso de datos Grupo Colmena), corresponden exactamente a la impresión del dedo Meñique Derecho de M. B. GALLEGOS R., RUN N° (...) (MORPHO BIS). "

2.5.- 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):

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. C. R. ÁLVAREZ E., 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.

- 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. C. R. ÁLVAREZ E., 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 24 de septiembre 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 el señalado informe pericial, en cuanto a que las huellas a nombre de C. R. ÁLVAREZ E., 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 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 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 C. R. ÁLVAREZ E."*

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. ANDREA PAULINA CÁCERES FUENTES, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto 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, 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. ANDREA PAULINA CÁCERES FUENTES, 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 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-219-2023), 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. ANDREA PAULINA CÁCERES FUENTES.
- M. I. ÁLVAREZ B. en representación de C. R. ÁLVAREZ E.
- 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-219-2023