

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 251**

**Santiago, 11-05-2021**

**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 la presentación Ingreso N° 9403 de fecha 15 de julio de 2020 la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia que la Sra. Karen Belén Rodríguez Toledo habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades en el proceso de suscripción del contrato de salud del señor N. A. Álvarez F.

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

a) Copia de FUN Folio N° 30247882, de fecha 28 de septiembre de 2018, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable de la afiliación del Sr. N. A. Álvarez F., a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

b) Carta de reclamo presentada por el Sr. N. A. Álvarez F., en la que solicita el término del contrato que registra con la Isapre Colmena Golden Cross S.A. desde el 28 de septiembre de 2018, señalando que nunca firmó algún documento con esa Isapre, ya que se encontraba fuera del país desde la fecha 3 de septiembre de 2018, adjuntando para esos efectos copia de su pasaporte.

Además, señala que registra una deuda que asciende al monto de \$925.715, con un pago realizado por su ex empleador "Electromar SPA", en febrero de 2020.

c) Peritaje caligráfico, en el que se concluye, en calidad de presunción fundada, la presencia de firmas que no se corresponden con las del cotizante, dando cuenta de disimilitud y discordancia.

4. 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 mayo de 2020.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20072, de 18 de noviembre de 2020, 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 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 la Isapre un contrato de salud consensuado con el cotizante, 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.

- No entregar información correcta a la Isapre respecto de los datos y antecedentes del afiliado manteniendo la Isapre información errónea respecto de ella, infringiendo con ello 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.

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 referidos cargos, mediante correo electrónico, el día 18 de noviembre de 2020.

7. Que mediante presentación de fecha 2 de diciembre de 2020 la agente de ventas evacuó sus descargos indicando que no participó en el proceso de investigación interno efectuado por la Isapre, sin que tuviera derecho a descargos en esa instancia.

Por otra parte, refiere, que fue responsabilizada de haber realizado una contratación fraudulenta, la que se habría dado en el contexto de una solicitud de su jefe de ese entonces el Sr. Eduardo Padilla, quien tenía vendedores externos a la Isapre que le hacían llegar documentación de nuevos afiliados, la que era ingresada a solicitud de su jefatura mediante su código y claves de acceso, so pena de despido y siempre señalando que era un acto legítimo y avalado por la gerencia, la que durante al menos seis meses habría permitido dichos procedimientos.

Continúa señalando que, en ese entonces, en septiembre de 2018, se encontraba cursando su proceso de inducción, por lo que, sin experiencia previa, no advirtió dicha petición pudiera significar alguna transgresión a sus deberes, puesto que solamente recibió ordenes de su jefe directo, sin que tuviera conocimiento de que se trataba de una afiliación fraudulenta.

Agrega, que si bien tanto su contrato como las disposiciones legales señalan el uso personal e intransferible del código de agente de ventas, su jefe tenía como procedimiento solicitar dichos antecedentes, pues era quien revisaba la producción de ventas, verificando el ingreso y la procedencia de los documentos, razón por la cual si aquello constituía infracción ella no tenía a quien denunciarlo y por otra parte no tenía por que dudar de su jefe, quien hacía esas solicitudes con apariencia de buen proceder y legalidad, por lo que ella se limitó a cumplir con una instrucción recibida, sin que mediara dolo o mala intención de su parte.

Por lo anterior, sostiene que su empleador busca eximirse de sus responsabilidades en la corrección y verificación de sus procedimientos de afiliación, despidiéndola después de haber tenido una intachable conducta laboral, pues después de sus seis meses de inducción, tuvo un cambio de jefatura y su producción fue destacada.

En base a los antecedentes señalados, señala que no le es posible asumir ninguno de los cargos e imputaciones que le realiza su ex empleadora, lo que será debidamente acreditado, indica, mediante testimonios ante los Tribunales competentes, pues el actuar de la Isapre la ha dejado gravemente afectada, tanto psicológica como económicamente y que perseguirá por esa vía la reconsideración de la eventual sanción que esta Autoridad estime procedente imponerle, reservándose los medios probatorios para dicha instancia judicial.

8. Que, atendido lo indicado por la agente de ventas en sus descargos, mediante Ord. IF/Nº 462 de enero de 2021, se solicitó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., que se pronunciara derechamente sobre las alegaciones esgrimidas por la denunciada, solicitándosele que individualizara a la persona responsable del proceso de afiliación investigado y que indicara, además, si es que han existido otros casos de irregularidades detectadas, bajo la jefatura de esa persona.

9. Que, por su parte, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., dando cumplimiento a lo ordenado acompañó declaración del director de ventas individuales Sr. Sergio Cortés Barrueto, quien indicó que no cuenta con información que afirme o desmienta lo comentado por la agente de ventas, en cuanto que su supervisor Sr. Eduardo Padilla, haya contado con vendedores externos a la Isapre que le hacían llegar documentación de nuevos afiliados, la que era ingresada mediante el código y claves de acceso de cada agente de ventas, agregando que bajo su administración nunca observó algo anormal ni tuvo conocimiento de otros casos de irregularidades detectadas bajo la jefatura de esa persona.

Asimismo, acompaña declaración del analista de la Gerencia Corporativa de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento a cargo de la investigación sobre denuncias en contra de agentes de ventas, quien indicó que al momento de investigar este caso el Sr. Eduardo Padilla, ex jefe comercial, se encontraba desvinculado, por lo tanto no fue posible asegurarse de que lo

indicado por la agente de ventas denunciada fuera verdad, y que en ninguno de los casos que ha revisado anteriormente, se ha recibido alguna declaración de algún agente de ventas comentando que se haya ingresado un contrato de esa forma. Finalmente señala que no existe ningún otro caso que se relacione con el Sr. Eduardo Padilla.

10. Que, así las cosas, cabe concluir, que lo informado por la Isapre no permite establecer que lo alegado por la agente de ventas sea efectivo, tomando en cuenta además, que ésta no aportó antecedentes que sustentaran sus alegaciones, los que indicó, estar reservando para una instancia judicial posterior.

11. Que, no obstante lo anterior, la agente de ventas denunciada no ha controvertido los hechos en razón de los cuales se estimó procedente formularle cargos, en cuanto a que, un peritaje caligráfico acompañado por la Isapre denunciante, concluye, en calidad de presunción fundada, que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación del cotizante, no le pertenecen a esa persona.

En ese sentido, consta que la agente de ventas denunciada firmó los documentos contractuales respectivos, figurando como agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación.

Al respecto, cabe recordar 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, en razón de lo anterior, cabe concluir, que si bien el informe pericial acompañado por la Isapre en su denuncia, no establece de manera concluyente la falsificación de las firmas de la persona cotizante, lo cierto es que esa presunción no fue desvirtuada durante el curso del procedimiento sancionatorio, lo que a lo menos plantea una duda razonable respecto a que el proceso de afiliación cuestionado haya contado con el consentimiento del afiliado y que haya sido realizado de manera regular.

Asimismo, cabe establecer que no constan en el expediente antecedentes que permitan tener por acreditados los demás cargos formulados, a excepción del relativo a la falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante.

13. Que, en virtud de lo señalado, atendido que las conclusiones a las que ha arribado el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre en su denuncia, se han efectuado en calidad de presunción, este Organismo de Control estima procedente aplicar a la agente de ventas Sra. Karen Belén Rodríguez Toledo, una multa de 12 UTM, esto, en sustitución de la sanción de Cancelación de Registro, que es la que viene aparejada a la falta gravísima, correspondiente a "someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas".

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

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** a la agente de ventas Sra. KAREN BELÉN RODRÍGUEZ TOLEDO RUN N° [REDACTED], una multa de **12 UTM (doce unidades tributarias mensuales)** en razón de los cargos formulados en su contra mediante Oficio Ordinario IF/N° 20094, de fecha 18 de noviembre de 2020.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y Rut de la/del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio **(A-215-2020)**.

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

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](mailto: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. Karen Belén Rodríguez Toledo.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

A-215-2020