

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 755**

**Santiago, 17-12-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud, y lo señalado 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 las personas agentes de ventas de las instituciones de salud previsional 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° 9404 de fecha 15 de julio de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia que la agente de ventas Sra. Bianca Chacaltana Gárate, habría incurrido en incumplimientos gravísimos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al cometer irregularidades en el proceso de afiliación del Sr. R. A. Catalán T.

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

a) Copia de FUN Folio N° 30186543, de fecha septiembre de 2018, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable de la afiliación del Sr. R. A. Catalán T., a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

b) Peritaje caligráfico emitido por la perito documental y caligráfico Paulina Muller Ugarte, en el que se concluye, en calidad de presunción que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del Sr. R. A. Catalán T., no se corresponden y dan cuenta de disimilitud y discordancia.

4. Que, por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, fue posible observar, que el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al menos hasta el mes de julio de 2020.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20086 de fecha 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 Sr. R. A. Catalán T. 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 Isapre Consalud un contrato de salud consensuado con el cotizante R. A. Catalán T., 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 R. A. Catalán T., 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 N° 14938 de fecha 30 de noviembre de 2020, la agente de ventas acompañó mandato judicial mediante el cual confirió poder amplio al abogado Francisco Javier Rodríguez de la Riva.

En lo principal de su escrito, opone la excepción de prescripción, indicando que el procedimiento de sanciones de agentes de ventas, al regular la denuncia por parte de las Isapres, establecería el plazo de seis meses de prescripción de la acción sancionatoria, señalando, que no sería aplicable lo establecido en el Dictamen N° 24.731 de 12 de septiembre de 2019 de la Contraloría General de la República, esto, al existir norma expresa en relación al plazo de prescripción en procedimientos sancionatorios dirigidos en contra de agentes de ventas.

Por lo anterior, sostiene que al haberse verificado los hechos denunciados el día 28 de septiembre de 2018, ya habría transcurrido el plazo de prescripción en demasía, debiendo declararse la prescripción, y absolverse a su representada de cualquier acusación.

8. Que, en el primer otrosí de su presentación y en subsidio de lo anterior, evacuó sus descargos señalando, en lo pertinente, que durante el mes de junio de 2019 se produjo una situación con un cotizante, el Sr. R. A. Catalán T., quien se presentó en la Isapre reclamando que nunca se habría afiliado, solicitando hablar con la Sra. Chacaltana, a quien habría extorsionado solicitándole dinero a cambio de guardar silencio sobre lo acontecido.

Continúa señalando, que, si bien no habría efectuado el pago, con posterioridad se enteró por medio de su jefe, que el cotizante se habría desistido de su acusación, señalando que si habría suscrito el contrato de salud en el mes de septiembre de 2018.

Sostiene, además, que la denuncia de la Isapre carece de sustento fáctico toda vez que las conclusiones contenidas en el peritaje caligráfico acompañado no son categóricas, y que, de igual manera, el reclamo efectuado por el cotizante carece de una valoración lógica, ya que fue efectuado casi dos años después de la afiliación, sin que sea plausible que haya desconocido su situación durante ese lapso de tiempo, evidenciando aquello sus intenciones de obtener beneficios económicos de la situación.

Por otra parte, señala que durante los años que trabajó para la Isapre Colmena Golden Cross S.A, tuvo una conducta intachable y un desempeño laboral incuestionable, recayendo la responsabilidad del caso en la unidad de afiliación o control de Santiago, al no haber detectado ninguna disconformidad en la firma, y dar curso a la afiliación.

A continuación, analiza punto por punto los elementos de la denuncia, y los medios de prueba acompañados por la Isapre, refiriendo, en relación al peritaje caligráfico acompañado, que se trata de una prueba que debe ser declarada inadmisibles, por carecer la perito responsable de su elaboración, de competencia en la ciudad de Arica, lugar donde ocurrieron los hechos, esto, al no encontrarse incluida como perita dicha jurisdicción, de conformidad lo indicado en el listado de peritos 2020-2021, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Arica.

Por lo anterior, al no cumplir el peritaje con los requisitos de validez, señala que esta Superintendencia deberá hacer el efectivo el apercibimiento señalado en la letra f) del numeral 2, del punto III de la Circular IF/N° 230 de octubre de 2014.

Por otra parte, señala que el informe pericial acompañado por la Isapre denunciante fue emitido únicamente en calidad de presunción, atendida la escasez de las muestras y la calidad digital de ellas, siendo la misma perita quien cuestiona la calidad de las muestras aportadas por la denunciante, cuestionando, además, la calidad y la aptitud de las mismas.

En relación a la formulación de cargos, señala que esta no cumplió con los estándares necesarios, toda vez que no señala una descripción clara y precisa de los hechos que fundan los cargos, así como la fecha de su verificación, sin que exista coherencia entre la formulación de cargos y la sanción aplicada, en el sentido de que no se puede sancionar al inculpado respecto de hechos no descritos o enunciados en la formulación de cargos.

En ese sentido, sostiene, que el cargo de falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud formulado en su contra, no señala con precisión cuales fueron las diligencias mal llevadas, por lo que no resultaría posible tener la certeza respecto de cuales deben ser los hechos a desvirtuar, razón por la cual, al existir una incorrecta formulación de cargos, señala que dicho cargo debe ser desestimado.

En segundo término, en relación al cargo relativo a no presentar un contrato de salud consensuado con el cotizante, indica que dicho cargo señala como Isapre a Consalud S.A., constituyendo aquello un error insalvable, y que no puede ser subsanado, con alguna corrección de oficio, por ser esta improcedente, debiendo de plano rechazarse aquella formulación. En ese sentido, hace presente que nunca ha trabajado en la Isapre Consalud S.A., y que, al efectuarse el reclamo por el afiliado dos años después de la afiliación, teniendo en ese intertanto cuatro empleadores distintos, carecería de toda lógica que éste refiriera no tener conocimiento del hecho de encontrarse afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., debiendo por tanto desestimarse dicho cargo.

En relación al tercer cargo, relativo a la entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los datos y antecedentes del afiliado, señala que cumplió con todos y cada uno de los protocolos establecidos en los procedimientos de afiliación mantenidos por Colmena Golden Cross, acompañando junto con el Formulario Único de Notificación válidamente firmado y demás antecedentes, la declaración de salud, fotocopia de la cédula de identidad, copia de la liquidación de remuneraciones y demás antecedentes necesarios, dándose cumplimiento al check list exigido por la Isapre, siendo cursada la afiliación sin ninguna observación por parte de la unidad correspondiente. Por lo anterior, sostiene que no sería posible imputarle el hecho de mantener la Isapre información errónea del afiliado, si los protocolos internos de fiscalización no cumplieron su rol, siendo, por tanto, la Unidad de Control de Afiliación la única responsable de los hechos materia de denuncia.

Por lo anterior, solicita tener por formulados los descargos, y que se le absuelva de los cargos formulados en su contra.

9. Que, por otra parte, en el segundo otrosí de su presentación, pide tener por objetado el informe pericial caligráfico acompañado por la denunciante, esto atendido el hecho de carecer la perita responsable de jurisdicción en la ciudad de Arica, lugar en el que ocurrieron los hechos denunciados.

Finalmente, en el tercer otrosí de su presentación, solicita como diligencias probatorias que se traiga a la vista la denuncia efectuada por el cotizante, que pida informe a la denunciante sobre el proceso de control en la Unidad de Afiliación al momento de recepcionar la documentación de las personas afiliadas y que se pida informe respecto de los controles aplicados por la denunciante durante el proceso de afiliación de del Sr. R. A. Catalán T.

10. Que, atendidas las alegaciones efectuadas por el representante de la agente de ventas, en cuanto a la falta de aptitud del peritaje acompañado por la Isapre en su denuncia, esto al haber sido sus conclusiones emitidas en calidad de presunción, y por no haber sido elaborado dicho informe, por un perito con competencia en la ciudad de Arica, es que mediante Ordinario IF/Nº 11420 de fecha 27 de abril de 2021, se procedió a decretar la realización de un peritaje huella gráfico y/o dactiloscópico respecto de la documentación contractual original del cotizante, diligencia que fue encargada al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile.

11. Que, por su parte, dicha entidad, mediante presentación de fecha 7141 de fecha 7 de junio de 2021, dando cumplimiento a lo solicitado, acompañó peritaje huella gráfico que concluyó lo siguiente:

- Las impresiones dactilares rotuladas como ID1, ID2 e ID3, no son útiles para realizar una identificación dactiloscópica.

- La impresión dactilar útil signada como ID4 (Anverso del Plan de Salud Complementario) corresponde exactamente al dedo medio derecho de Bianca Chacaltana Gárate (Agente de Ventas).

12. Que, mediante Ord. IF/Nº 16991 de fecha 14 de junio de 2021, se puso en conocimiento de la agente de ventas el referido peritaje, otorgándose un plazo de tres días hábiles, para que efectuara las observaciones que estimara pertinentes a sus derechos.

13. Que, mediante presentación de fecha 15 de junio de 2021, la agente de ventas, a través de su representante, indicó que el peritaje acompañado por la Isapre, y que objetó en sus descargos, era de carácter caligráfico y no huella gráfico y/o dactiloscópico, por lo que la huella en sí, no fue objeto de la denuncia.

Agrega, que, de las cuatro huellas periciadas por la Policía de Investigaciones, se concluyó que solo una pertenecía a su representada, y que las otras tres no daban certeza pericial de que pudieran pertenecer a esta o al afiliado, por lo que claramente existiría una duda razonable en la investigación, sin perjuicio de poderse fallar conforme a las reglas de la sana crítica.

Continúa señalando, que el cotizante, conforme se señala en el informe de denuncia de la Isapre, reconoció haber firmado los documentos de afiliación, y que solo después de dos años, la Isapre se dio cuenta de la supuesta irregularidad, lo que claramente demostraría una falta de servicio por parte de la unidad de control, debiendo ser ellos, en el evento, los que debieran ser sancionados por esta Superintendencia y no su representada.

Por otra parte, señala que de toda la prueba rendida, las declaraciones y en especial el informe pericial, darían cuenta de la existencia de un error de carácter administrativo, que no sería responsabilidad de su representada, siendo la única responsable la Isapre Colmena Golden Cross S.A., la que producto de una falta de servicio en la fiscalización, aceptó una afiliación que pudo haber sido observada u objetada en tiempo y forma, y que, en lugar de aquello, recaudó a sus arcas los descuentos previsionales del trabajador, beneficiándose sin objeción alguna.

Finalmente, señala que sancionar a su representada, con una máxima sanción en estos autos, le conllevaría un perjuicio económico irreparable, por lo que solicita se le absuelva, o que en subsidio, que se le imponga la sanción mínima, indicando que se tomarán los resguardos necesarios a fin de evitar hechos o situaciones similares.

14. Que, atendido lo señalado por el representante de la agente de ventas, en cuanto a que el informe pericial elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, no sería concluyente, a pesar de establecer que una de las huellas dactilares estampadas en los documentos contractuales de afiliación pertenecía a la denunciada, se estimó pertinente oficiar nuevamente a dicha entidad, para la realización de un peritaje caligráfico, esto para efectos de contar con mayores antecedentes en relación a los hechos denunciados.

15. Que, mediante presentación de fecha 25 de octubre de 2021, dando cumplimiento a lo solicitado, dicho Laboratorio, acompañó informe pericial documental que como conclusión establece que las firmas del "cotizante" escritas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación, son falsas por imitación de una firma genuina de R. A. Catalán T.

16. Que, a continuación, mediante Ord. IF/Nº 32334 de fecha 27 de octubre de 2021, se puso el referido informe pericial en conocimiento de la agente de ventas, a efectos de que formulara las observaciones que estimare pertinentes a sus derechos.

17. Que, finalmente, mediante presentación de fecha 13348 de fecha 29 de octubre de 2021, la agente de ventas, por medio de su representante, formuló observaciones, señalando que difiere fundadamente de lo esgrimido por la perita, por las consideraciones que indica.

En primer lugar, señala que las firmas que efectúa una persona muy rara vez son exactamente iguales, pudiendo existir distintos factores que generen la falta de similitud, pudiendo llegar a ser iguales si es que la persona hace de ella su oficio.

En ese sentido, señala, que la afiliación del Sr. R. A. Catalán T. fue realizada a las 17 horas aproximadamente, es decir a la salida de su jornada laboral, después de efectuar su labor de carpintero en una obra de construcción, agregando, que una persona cansada, posiblemente debilitada en sus brazos, va a firmar en forma apurada un documento a fin de poder terminar luego dicho trámite y poder ir a descansar.

Por lo anterior, señala, que el peritaje efectuado por la Policía de Investigaciones de Chile carecería de todo sustento fáctico, pues no se acompañan los antecedentes fundantes que hicieron llegar a la conclusión de la supuesta falsedad de la firma, sin que conste el cotejo de firmas del CIVIS MORPHO, sin que haya constancia de que el afiliado haya sido citado para proceder a firmar algún documento y poder ser clara y efectivamente cotejado.

Por otra parte, sostiene que el Sr. Catalán reconoció haber firmado los documentos, y que el hecho de haber sido estos firmados luego de su jornada laboral, debió considerarse por la Policía de Investigaciones, pudiendo existir a lo menos la duda en relación a la forma de ejecución de la firma, producto del agotamiento de brazos y manos.

Reitera, además, lo señalado en su anterior presentación, en cuanto a que habría existido falta de servicio por parte de la Isapre a denunciar la supuesta irregularidad luego de dos años desde la afiliación y que la formulación de cargos realizada por este Organismo carecería de fundamento al haberse efectuado de forma errónea y de manera no justificada.

Por las consideraciones anteriores, solicita se tenga por objetado el informe pericial

caligráfico efectuado por la Policía de Investigaciones de Chile, agregando que un informe pericial de dos hojas que nada aporta científicamente en sus conclusiones, no puede ser considerado al momento de resolver la presente investigación.

18. Que, por otra parte, cabe hacer presente, que se tuvo a la vista el expediente arbitral Rol N° 450297-2020, de fecha 4 de junio de 2020, generado a partir del reclamo del cotizante R.A. Catalán T., en el que éste indicó, que al solicitar un certificado de afiliación en el FONASA se enteró del hecho de encontrarse afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., indicando nunca haber firmado un contrato de salud con dicha institución, por lo que solicita se deje sin efecto dicho vínculo, así como la deuda de cotizaciones registrada a su nombre.

Asimismo, consta en dicho expediente, escrito de fecha 6 de junio de 2020, presentado por el cotizante, en el cual se desiste del reclamo presentado, indicando que al hacer memoria recordó que efectivamente suscribió el contrato de salud con la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

Por otra parte, consta que la Isapre, en el referido procedimiento, se opuso al archivo de los antecedentes, indicando que contaba con antecedentes que darían cuenta de la existencia de graves irregularidades en el proceso de afiliación del reclamante.

Al efecto, acompañó informe de auditoría interna, en el cual constan testimonios de funcionarios de la Isapre, en los que se indica, en lo fundamental, que habría existido una solicitud de dinero por parte del cotizante R. A. Catalán T., a cambio de guardar silencio por la afiliación irregular, y que éste habría manifestado su intención de desistirse del reclamo presentado ante esta Superintendencia, en caso de pagarse el dinero solicitado.

19. Que, en primer término, en cuanto a la excepción de prescripción interpuesta por el abogado representante de la agente de ventas, cabe dejar establecido, que la norma contenida en el numeral 3, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, que regula el procedimiento sancionatorio en materia de agentes de ventas, si bien enuncia un plazo de seis meses al referirse a la presentación de la denuncia por parte de las Isapres, esto debe ser entendido únicamente como una referencia al anterior criterio sostenido por la Contraloría General de la República, hasta antes de la emisión del Dictamen N° 24.731 de 12 de septiembre de 2019.

En ese sentido, tampoco resulta procedente entender que aquella norma regula el plazo de prescripción de la acción sancionatoria, puesto que corresponde a una instrucción emitida por parte de este mismo Organismo, el que carece de las potestades normativas para autorregular los plazos de prescripción que se le aplicarán.

Al respecto, no cabe si no concluir, que el referido Dictamen, no solo resulta aplicable en materia de procedimientos sancionatorios seguidos en contra de personas agentes de ventas, sino que, además, su aplicación tiene carácter obligatorio, esto considerando que es la propia Constitución Política de la República la que le otorga al Órgano Contralor, el control de la legalidad de los actos de la Administración del Estado, en este caso, a través de su potestad dictaminante.

20. Que, respecto de este punto, es dable recordar, que el cargo formulado en contra de la agente de ventas se refiere a no presentar un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, debiendo éste permanecer afiliado sin su anuencia al menos hasta el mes de julio de 2020, razón por la cual, no cabe si no desestimar la excepción de prescripción interpuesta.

21. Que, asimismo, cabe desestimar la alegación relativa al error en la individualización de la Isapre en el oficio de formulación de cargos, esto ya que, del tenor de dicho acto se desprende con claridad que la denuncia fue presentada por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., correspondiendo la mención a la Isapre Consalud S.A., a un error meramente de forma, que no ha afectado el derecho a defensa de la denunciada, y que, en virtud del principio de conservación de los actos administrativos, carece de la entidad suficiente para llegar a afectar la validez de la imputación efectuada (Dictamen N° 62242/2013).

22. Que, por otra parte, cabe dejar establecido, que las conductas indicadas en el oficio de formulación de cargos se encuentran lo suficientemente determinadas, cumpliendo efectivamente con su función de garantizar el derecho de la agente de ventas a conocer la acusación administrativa y los hechos en la que esta se fundó, permitiéndole ejercer plenamente su derecho a la defensa, sin que sean procedentes las alegaciones efectuadas por el abogado representante en ese sentido.

23. Que, igualmente cabe desestimar las observaciones efectuadas por el representante de la agente de ventas respecto del peritaje huellográfico elaborado por el Laboratorio de



Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, esto ya que dicho informe concluye de forma categórica, que la huella dactilar estampada en el anverso del plan de salud, a nombre del cotizante, pertenece a la denunciada.

Asimismo, dicho informe concluye que el resto de las impresiones dactilares no son útiles para efectuar la pericia, al no reunir la cantidad mínima de puntos característicos necesarios para efectuar una identificación dactiloscópica, situación que no permite dispensar a la agente de ventas de su responsabilidad en los hechos, esto, al ser la persona agente de ventas la responsable de verificar que las huellas contenidas en los documentos contractuales de afiliación reúnan las condiciones mínimas para ser evaluadas con posterioridad, en caso de existir eventuales reclamos por parte de las personas afiliadas.

En ese sentido, la falta de diligencia de la agente de ventas no puede ser considerada como un elemento que atenúe su propia responsabilidad, máxime si se tiene en cuenta que el peritaje pudo establecer que una de las huellas dactilares pertenecía a la propia denunciada.

24. Que, en cuanto a las objeciones planteadas respecto del peritaje caligráfico elaborado por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, cabe desestimarlas igualmente, esto toda vez que el informe es categórico en señalar que la totalidad de las firmas trazadas en los documentos contractuales de afiliación a nombre del cotizante R. A. Catalán T., son falsas, sin que este Organismo tenga las competencias técnicas para cuestionar las metodologías empleadas por las y los peritos de dicha Institución, debiendo hacerse presente de igual manera, que en el apartado "Operaciones practicadas y resultados" se encuentra debidamente explicitado el análisis practicado.

25. Que, en cuanto a lo alegado por la agente de ventas, en relación a que las irregularidades verificadas durante el proceso de afiliación del cotizante Sr. R. A. Catalán T., serían responsabilidad de la Isapre, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

En relación con este punto, cabe señalar que se desestimó acceder a la realización de las diligencias probatorias relativas a los procesos de control aplicados por la Isapre, esto considerando las conclusiones de los informes periciales allegados al expediente sancionatorio, sin que resulte procedente pronunciarse sobre una eventual falta de control por parte de la Isapre, en relación a un contrato de salud que contenía firmas falsas y una huella de la propia agente de ventas.

26. Que, en cuanto al supuesto intento de extorsión por parte del cotizante, en contra de la agente de ventas y los funcionarios de la sucursal de la Isapre, se debe dejar establecido, que aquel hecho se escapa del ámbito de competencia de esta Superintendencia, y que por lo demás, no impide que se tenga por configurada la falta reprochada.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente, que mediante Ordinario IF/N° 20085 de fecha 18 de noviembre de 2020, se remitieron a la Fiscalía Local de Arica, todos los antecedentes contenidos en la denuncia efectuada por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., la que se refiere a los hechos indicados, esto, en cumplimiento del deber de denuncia establecido en la letra k) del artículo 61 del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo y sus modificaciones.

27. Que, finalmente, cabe establecer, que los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio permiten concluir que el cargo relativo a someter a consideración de la Isapre un contrato de salud no consensuado con el cotizante R.A. Catalán T., se encuentra debidamente acreditado, entendiéndose configurada la falta establecida 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.

Al respecto, los informes periciales aportados por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, permitieron establecer, por una parte, que la totalidad de las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cotizante son falsas y por otra, que una de las huellas dactilares estampadas en dichos documentos, en específico la que se encuentra en el anverso del plan de salud complementario, pertenece a la propia denunciada, conclusiones que, por lo demás, son concordantes con las contenidas en el informe caligráfico que acompañó la Isapre en su denuncia.

Por otra parte, de conformidad a lo informado por la Isapre en su denuncia, el reclamante no hizo uso de los beneficios contractuales durante el periodo en que se mantuvo afiliado, al no registrar gastos médicos ambulatorios u hospitalarios, ni licencias médicas pagadas.

28. Que, al respecto, si bien consta que el afiliado se desistió del reclamo presentado ante esta Superintendencia, indicando que luego de hacer memoria recordó haber suscrito el contrato de salud, no cabe si no concluir, que dicho desistimiento carece de sustento fáctico, considerando la entidad de los medios de prueba que acreditan la falta de consentimiento en la afiliación.

Por otra parte, no resulta posible desatender que tanto la Isapre denunciante como la propia agente de ventas han hecho referencia en sus presentaciones a la existencia de la solicitud de dinero por parte del cotizante, para no denunciar las irregularidades cometidas en su afiliación la Isapre Colmena Golden Cross S.A. y para desistirse del reclamo presentado ante esta Superintendencia de Salud, razón por la cual no resulta posible considerar dicha declaración como un elemento que exima a la agente de ventas de su responsabilidad en el marco de un procedimiento sancionatorio.

Al respecto, cabe recordar, que el presente procedimiento se encuentra enmarcado en el ejercicio de las potestades sancionadoras otorgadas a este Organismo por el Legislador, siendo función de esta Superintendencia fiscalizar a las personas agentes de ventas en el ejercicio de sus funciones y aplicarles las sanciones que establece la ley, sin que el afiliado o la Isapre sean parte en el procedimiento sancionatorio iniciado por un reclamo o una denuncia.

29. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada efectivamente incurrió en las faltas que se le reprochan, en específico 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 Colmena Golden Cross S.A., un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, lo que da cuenta, a su vez, de un proceso de afiliación llevado a cabo, sin la debida diligencia.

30. 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.

31. 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 **BIANCA VALESKA CHACALTANA GÁRATE, RUT N° [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 Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-216-2020), 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official seal. The seal is blue and contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

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

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sra. Bianca Valeska Chacaltana Garate.
- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-216-2020