

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 101**

Santiago, **09-03-2021**

**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° 10247, de fecha 7 de agosto de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció que la Sra. Ivonne Susana Cetinic Bravo, habría incurrido en incumplimientos gravísimos a las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, el mes de mayo de 2020, documentos de afiliación, asociados a los contratos de salud de los cotizantes [REDACTED] y [REDACTED], que contenían firmas falsas e información errónea respecto de éstas personas.

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

a) Copia de FUN Tipo 1 Folio N° 30522791 de fecha 11 de mayo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable de la afiliación del Sr. Lobos M., a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

Carta de reclamo presentada por el Sr. Lobos M., con fecha 4 de junio de 2020, en la que señala que al intentar afiliarse a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., con la ejecutiva de ventas Verónica Godoy Maya, se percató que ya se encontraba afiliado por la ejecutiva denunciada indicando que no firmó documento alguno, ya sea de manera presencial o a través de la web.

Respecto de esta persona, acompaña además, peritaje caligráfico emitido por la perito caligráfico Paulina Muller, en el que se concluye la existencia de firmas falsas entre los documentos contractuales de afiliación.

b) Copia FUN Tipo 1, Folio N° 30522781, de fecha 12 de mayo de 2020, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sr. Godoy R., a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

Acompaña además carta de reclamo presentada por el Sr. Godoy R., con fecha 25 de junio de 2020, en la que señala desconocer a la agente de ventas denunciada, solicitando anular el contrato de salud registrado con la Isapre Colmena Golden Cross S.A., esto a efectos de cursar nuevamente su afiliación con la Sra. Verónica Godoy Maya.

Por otra parte, respecto de este afiliado, se acompaña igualmente, peritaje caligráfico en el cual se concluye la existencia de firmas falsas entre los documentos contractuales de afiliación.

c) Respecto de cada afiliado acompaña además, cartas de desafiliación presentadas en la Isapre Banmédica S.A., que, según señala, corresponderían a documentos falsificados.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados,

mediante Ord. IF/N° 23592 de fecha 24 de diciembre de 2020, se estimó procedente formular a la agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de los cotizantes, 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 afiliados 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.

- Someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de los cotizantes, conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante, 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.

5. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la agente de ventas fue notificada de los referidos cargos vía correo electrónico el día 4 de enero de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

6. 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 los peritajes caligráficos, en cuanto a que las firmas de los documentos contractuales, no fueron trazadas por la mano de las personas cotizantes y son por tanto, falsas, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el considerando 4° de la presente resolución se encuentran acreditadas, a excepción de las relativas al ingreso de documentación contractual con huella dactilar falsa a consideración de la Isapre, y a la entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

7. Que, en relación a los procesos de afiliación dubitados, cabe precisar, que la configuración de los incumplimientos consistió en someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas", no suponiendo aquello, necesariamente, que el hecho haya sido cometido a sabiendas o con conocimiento de que se ingresaba a tramitación de la Isapre documentos contractuales con firmas falsas, sino que también se configura cuando ha existido falta de diligencia o cuidado por parte de la persona agente de ventas.

Además, en relación con lo anterior, 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.

8. Que, por otra parte, de acuerdo a lo indicado por la Isapre en su denuncia, y de la revisión de los antecedentes contractuales de cada afiliado, fue posible constatar ambos registran como empleadora a la empresa Servicios e Insumos para la Minería Martínez y Mancilla Ltda., la que no registra movimientos tributarios desde el año 2017, de acuerdo a lo informado por el portal de Consulta de Situación Tributaria por Terceros del Servicio de Impuestos Internos (SII).

Lo anterior permite concluir, que igualmente se encuentra configurado el cargo relativo a la entrega de información errónea a afiliados 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 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

9. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la agente de ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, encontrándose estas expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en el 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, correspondiendo en este caso a someter a consideración de Isapre Consalud S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de las personas cotizantes, así como la entrega de información errónea a la Isapre y la falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción de esos contratos de salud, debiendo desestimarse únicamente el cargo relativo a someter a consideración de la Isapre documentos con huella dactilar falsa respecto de los cotizantes.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas, 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. Ivonne Susana Cetinic Bravo, RUT 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; 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. Ivonne Susana Cetinic Bravo.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-248-2020