

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 249**

**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 N° 14270 de fecha 16 de noviembre de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció la existencia de irregularidades cometidas por la agente de ventas Andrea Paulina Cáceres Fuentes, durante el proceso de afiliación de la Sra. M.A. Moscoso I.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 20093185 de fecha 27 de octubre de 2019, en el que consta que usted fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del Sra. M.A. Moscoso I.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por la cotizante, en la que indica que en octubre de 2019, vía whatsapp, cotizó un plan de salud con la Isapre Colmena Golden Cross S.A., a través de la agente de ventas Andrea Cáceres Fuentes, a quien remitió una copia de su cédula de identidad, descartando, finalmente, la afiliación, atendido el alto valor del plan.

Agrega, que el día 8 de septiembre de 2020, se percató del hecho de encontrarse afiliada a la Isapre Colmena Golden Cross, al momento de comprar un bono, situación que le fue informada por el cajero del prestador.

Por lo anterior, solicita la anulación de su contrato de salud, señalando que jamás firmó algún documento de afiliación.

c) Registro audiovisual de conversación mantenida por la agente de ventas con el cónyuge de la cotizante, a través de la aplicación whatsapp, en la cual hay un reconocimiento de la irregularidad denunciada.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N 3520 de fecha 10 de febrero de 2021, 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 de la cotizante 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.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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.

5. 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 11 de febrero de 2021.

6. Que, por su parte, mediante presentación de fecha 24 de febrero de 2021 la agente de ventas evacuó sus descargos, indicando que actualmente no desempeña funciones en el sistema de Isapres, y vive hace dos meses en Brasil. Agrega, que se vio desesperada producto de la presión de la Isapre por llegar a las metas, y que en este caso la cotizante ya había autorizado la afiliación, pero cuando ya estaba todo entregado se retractó, y que la presión de sus jefes no le permitió reaccionar bien e indicar que ese contrato no debía ser tramitado, situación de la que se arrepiente mucho y ofrece disculpas.

7. Que, por otra parte, mediante presentación N° 14825 de fecha 27 de noviembre de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció nuevamente a la agente de ventas Andrea Paulina Cáceres Fuentes por irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación de la Sra. D. S. Araya G., al someter a su consideración documentos contractuales que contenían huellas que no pertenecían a la cotizante.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 2008851 de fecha 15 de octubre de 2019, en el que consta que la denunciada fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. D. S. Araya G.

b) Copia del reclamo presentado por la cotizante, ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 16 de octubre de 2020, en el que señala que al acudir a atenderse a un centro médico, se percató que se encontraba bloqueada en el FONASA, por encontrarse afiliada a una Isapre.

Por lo anterior, señala, que al acudir a las oficinas de la Isapre Colmena Golden Cross, se le indicó que se encontraba afiliada, con un empleador que desconoce, agregando que se habrían negado a indicarle el nombre de la ejecutiva que cursó el contrato de salud.

c) Informe Pericial Dactilar, suscrito por el peritos dactilar y documental de la Corte de Apelaciones de Santiago Aldo Puebla Rojas, que concluye que las huellas estampadas a nombre de la Sra. D. S. Araya G., en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación, no le corresponden a esta persona.

9. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N 3515 de fecha 10 de febrero 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 de la Sra. D. S. Araya G., 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.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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 documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la cotizante 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 de la 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.

10. 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 11 de febrero de 2021, sin que presentara descargos, respecto de esta denuncia dentro del plazo

otorgado para esos efectos.

11. Que, finalmente, mediante presentación N° 624 de fecha 18 de enero de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., denunció nuevamente a la agente de ventas Andrea Paulina Cáceres Fuentes, esto, por haber sometido a su consideración, documentos de afiliación asociados al contrato de salud de la Sra. E. N. Díaz Marcos, con huellas dactilares falsas y en los que se consigna como empleadora, a una empresa en la que no ha prestado servicios.

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

a) Copia de FUN folio N° 20069209, de 12 de septiembre de 2019, suscrito por la agente de ventas en representación de Isapre Colmena Golden Cross S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.

b) Copia de la carta reclamo de la afiliada, en la que en resumen solicita su desafiliación de la Isapre, señalando, que se encuentra sin trabajo desde el año 2018, y que sólo hace un mes volvió a trabajar. Indica, además, que desde el Área de Recursos Humanos de su nuevo trabajo, le comunicaron que tenía un contrato vigente con Isapre Colmena, el que señala jamás haber firmado.

c) Informe pericial dactilar emitido por los peritos dactilares Sr. Aldo Puebla Rojas y Sra. Pamela Barría Gallardo, en el que se concluye que la impresión dactilar estampada en los documentos de afiliación a la Isapre, no corresponden a la Sra. Elizabeth Díaz Marcos.

d) Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP, en el que no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones, por parte de la supuesta empleadora informada en la "Sección C" del FUN, a la época de afiliación a la Isapre.

13. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, mediante Ord. IF/N° 9553 de fecha 9 de abril de 2021, 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 la (del) cotizante Sra. (Sr.) E. N. Díaz Marcos, 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.

- 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, 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 Colmena S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la cotizante Sra. E. N. Díaz Marcos, 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 Sra. E. N. Díaz Marcos, conforme a lo establecido en la Fojas 68 letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

14. 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 12 de abril de 2021, sin que presentara descargos, respecto de esta denuncia dentro del plazo otorgado para esos efectos.

15. Que, mediante Resolución Exenta IF/N° 243 de 10 de mayo de 2021, se procedió a acumular los procedimientos sancionatorios iniciados por los Oficios Ordinarios IF/N° 3515 de fecha 10 de febrero de 2021 (A-350-2020) y Ord. IF/N° 9553 de fecha 9 de abril de 2021 (A-8-2021), al procedimiento iniciado por Ord. IF/N° 3520 de 10 de febrero de 2021 (A-344-2020), agregándose a éste los antecedentes que conformaban dichos expedientes.

16. Que, en relación a la primera denuncia, correspondiente al proceso de afiliación de la Sra. M.A. Moscoso I., cabe concluir que ha existido, en lo fundamental, un reconocimiento

de la irregularidad por parte de la denunciada, constando además, en el expediente sancionatorio u registro audiovisual de una conversación mantenida con el cónyuge de la afiliada, en la que la agente de ventas igualmente, reconoce la existencia de irregularidades.

En razón de lo anterior, cabe tener por acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos, en relación al proceso de afiliación de la Sra. M.A. Moscoso I., correspondientes, en este caso, a entrega de información errónea y a falta de diligencia empleada en el proceso de afiliación, esto, conforme a lo indicado en el considerando 4º precedente.

17. Que, en relación al proceso de afiliación de la Sra. D. S. Araya G., analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y teniendo en cuenta que no se acompañaron medios de prueba que permitieran desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje huellográfico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que la totalidad de las huellas estampadas en los documentos contractuales de afiliación no le pertenecen a esa persona, no cabe si no concluir, que las faltas indicadas en el considerando 9º precedente se encuentran acreditadas, a excepción de las relativas a entrega de información errónea y someter a consideración de la Isapre documentos con firmas falsas.

Al respecto, 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.

18. Que, finalmente, en relación a la afiliación de la Sra. E. N. Díaz Marcos, consta peritaje huellográfico que concluye la falsedad de las huellas estampadas en los documentos contractuales registrados a nombre de esta persona, así como certificado de cotizaciones emitido por AFP Capital, en el no se registran pagos y/o declaraciones de cotizaciones por parte de la empresa indicada como empleadora en la "Sección C" del Formulario Único de Notificación respectivo, a la época de la suscripción.

Dichos antecedentes, permiten tener por configuradas las faltas relativas a entrega de información errónea y someter a consideración de la Isapre documentos de afiliación con huellas dactilares falsas, debiendo desestimarse los demás cargos formulados en relación a la afiliación de esta cotizante.

19. 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 graves y/o gravísimos, en los numerales 1.1. y 1.2. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

20. Que, en virtud de lo señalado, 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.

21. 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. Andrea Paulina Cáceres Fuentes, 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. Andrea Paulina Cáceres Fuentes.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-344-2020