

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 430**

**Santiago, 23-06-2022**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo 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 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° 16233 de fecha 31 de diciembre de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia la existencia de incumplimientos por parte de la Sra. Laura Catalina Carrasco Lema, a sus obligaciones como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, documentación contractual asociada al contrato de salud de la Sra. V. C. Curaqueo A., con huellas dactilares que no pertenecían a esa persona.

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

a) Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 20123034 de fecha 19 de diciembre de 2019, en el que consta que la denunciada fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. V. C. Curaqueo A. a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., junto con la demás documentación contractual.

Dicho documento, consigna como empleadora a la Empresa Glass Blue SpA y la AFP Capital como institución previsional.

b) Copia de la carta de reclamo presentada por la cotizante ante la Isapre, en la que solicita la anulación del contrato de salud registrado a su nombre, indicando no haber firmado ningún documento y que siempre ha estado afiliada al FONASA, además de encontrarse sin trabajo desde noviembre de 2019.

c) Informe Pericial Dactilar, suscrito por el perito dactilar y documental de la Corte de Apelaciones de Santiago Aldo Puebla Rojas, que concluye que las huellas estampadas a nombre de la Sra. V. C. Curaqueo A., en cada uno de los documentos contractuales de afiliación no poseen características y morfología NO SÍMILES a la toma de muestra e impresión dactilar de la cédula de identidad de esa persona.

d) Asimismo, la Isapre informa que la afiliada no presenta cotizaciones pagadas, gastos médicos ambulatorios y hospitalarios, ni tampoco gastos por licencias médicas.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 9427 de fecha 8 de abril de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la Sra. V. C. Curaqueo A., 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 V. C. Curaqueo A., 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 V. C. Curaqueo A., 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, 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 mencionados cargos, vía correo electrónico el día 8 de abril de 2021.

6. Que, por su parte, la agente de ventas, mediante presentación de fecha 22 de abril de 2021, evacuó sus descargos, señalando que en diciembre de 2019 se reunió con quien decía ser V. C. Curaqueo A., realizando el proceso de incorporación a la Isapre, completando la declaración de salud y posteriormente completando los formularios correspondientes.

Agrega, que lamentablemente el sistema de afiliación con el que cuenta Colmena no permite verificar la identidad de las personas y que al reunirse con la persona que firmó se veía muy parecida al carnet de identidad que le mostró, el cual tuvo en sus manos y fotografió.

Continúa señalando, que se incorporó a la Isapre en 2017 y que aprobó dos veces el examen de agente de ventas, por lo que estaba al tanto de cuales eran las faltas graves y a lo que se exponía en un caso como este.

Finalmente indica, que siempre fue intachable durante los tres años de permanencia en la Isapre y que esta situación le afectó en lo económico, pues perdió su fuente de trabajo, por un fraude en el que fue solo una víctima.

7. Que, atendido lo señalado por la agente de ventas, mediante Ordinario IF/Nº 24034 de fecha 13 de agosto de 2021, se solicitó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A que informara, entre otras cosas, de qué forma se verifica la identidad de los potenciales cotizantes, en su sistema de suscripción electrónica por huella.

8. Que, la Isapre dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación de fecha 25 de agosto de 2021, informó, en lo fundamental, que su sistema de afiliación electrónico, mediante el uso de huella dactilar, cumple con el estándar exigido por la normativa vigente respecto de la autenticación del potencial afiliado, mediante la verificación de identidad que hace la persona agente de ventas cuando solicita la cédula de identidad y la casilla del correo electrónico.

Al respecto, indica que, si la persona afiliada dice que jamás fue contactada por la agente de ventas, quedarían dos hipótesis posibles, una de ellas sería que la agente de ventas estuviera mintiendo, pues nunca realizó la verificación por cédula, caso en el cual habría dolo o culpa de su parte.

Agrega, que la otra hipótesis posible, sería que la cédula fuera falsa, cuestión que habría impedido a la agente de ventas poder determinar la real identidad de la persona que quería afiliarse, caso en el cual no habría responsabilidad de la ejecutiva, ameritándose una investigación penal.

Finalmente señala, que el sistema de afiliación electrónica exige que coloque la misma huella en cada una de las etapas del proceso y que sin esa huella es imposible continuar, agregando que en caso de ponerse una huella que no sea del supuesto afiliado, ello sería detectado con el correspondiente peritaje huellográfico.

9. Que, atendido lo informado por la Isapre, para efectos de contar con mayores antecedentes, mediante Ordinario IF/Nº 10264 de fecha 31 de marzo de 2022, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huellográfico y/o dactiloscópico respecto de los documentos contractuales de afiliación de la cotizante.

10. Que, dicha entidad, dando cumplimiento a lo ordenado, con fecha 31 de mayo de 2022, acompañó informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico que contenía la siguiente conclusión:

Las impresiones dactilares signadas desde ID1 a ID11, presentes en los documentos de afiliación de V.C Curaqueo A. a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., corresponden a una misma figura dactilar, digitalizada del dedo índice de Andrea Paulina de los Ángeles Cáceres Fuentes.

11. Que, habiéndose puesto dicho informe, en conocimiento de la denunciada, esta no formuló observaciones dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

12. Que, en primer término, cabe dejar establecido, que, de conformidad a lo informado por la Isapre, la forma de practicar la verificación de identidad, en su proceso de suscripción electrónica por huella, es a través del correo electrónico y la cédula de identidad de la persona a afiliar.

Al respecto cabe concluir, que la verificación de identidad, debe ser efectuado por la persona agente de ventas, verificando que la cédula de identidad aportada corresponda al potencial afiliado o afiliada, al igual que en una suscripción manual.

13. Que, en ese sentido, de la revisión de los antecedentes disponibles en el expediente sancionatorio, fue posible constatar, que la denuncia de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., contiene copia de la cédula de identidad acompañada por la agente de ventas al momento de ingresar el contrato de salud de la cotizante V. C. Curaqueo A.

Por otra parte, adjunta al reclamo efectuado por la cotizante ante la Isapre, se encuentra la cédula de identidad de ésta, la cual coincide con la que figura entre los documentos contractuales de afiliación antes referidos.

Así las cosas, cabe descartar, que al momento de la afiliación la agente de ventas haya tenido a la vista una cédula de identidad adulterada.

14. Que, por su parte, de la revisión del Sistema de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, fue posible constatar que la persona que suscribió los documentos de afiliación, de acuerdo a lo informado por la Policía de Investigaciones de Chile, se desempeñó como agente de ventas de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., entre los meses de septiembre de 2018 y noviembre de 2019.

15. Que, a la vista de dichos antecedentes, se debe desestimar lo alegado por la agente de ventas en relación a que una supuesta suplantación de identidad de la persona cotizante, la habría inducido a error, siendo ella también víctima de un fraude.

Al efecto, en la especie resulta del todo improbable que la denunciada haya sido engañada por una persona para suscribir un contrato de salud a nombre de V. C. Curaqueo A., cuando la persona que aparece suscribiendo los documentos de afiliación era una ex agente de ventas de la Isapre.

Asimismo, el hecho de que la Isapre efectúe el procedimiento de verificación de identidad a través de la cédula de identidad, de ninguna manera la dispensa de su responsabilidad, esto al corresponder dicho mecanismo, al mismo que se emplea para comprobar la identidad de los afiliados en los procesos de suscripción de contratos de salud en papel.

16. Que, en cuanto a las infracciones reprochadas, conforme a los antecedentes tenidos a la vista, en especial los peritajes huellográficos aportados por la Policía de Investigaciones de Chile y la Isapre, no cabe si no concluir, que en la especie se encuentra debidamente acreditado el cargo relativo a someter a consideración de la Isapre documentación contractual con huellas dactilares falsas, respecto de la cotizante V. C. Curaqueo A.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber estampado sus huellas en los documentos contractuales de afiliación, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con huellas dactilares que no pertenecían a la persona afiliada.

Al efecto, de conformidad a la normativa vigente, la persona agente de ventas es la responsable de intervenir como representante de una Isapre, en la suscripción de los contratos de salud, cumpliendo con la función de velar por la integridad de dicho proceso.

En ese sentido, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 110 del D.F.L N°1 de 2005 del Ministerio de Salud, esta Superintendencia tiene tanto la función como la atribución de fiscalizar la labor ejercida por las personas agentes de ventas, quienes, como sujetos

fiscalizados, no pueden alegar el desconocimiento de la normativa que les rige en el ejercicio de sus funciones, las que deben ser ejercidas con la debida diligencia y con estricto apego a las instrucciones emanadas desde este Organismo de Control.

17. Que, por otra parte, consta que el Formulario Único de Notificación suscrito a nombre de la cotizante consigna a AFP Capital como institución previsional.

Por otra parte, de la revisión del Sistema de Consulta de Afiliación dispuesto por la Superintendencia de Pensiones, fue posible constatar que la cotizante es afiliada a la AFP Modelo desde el año 2012.

Así las cosas, en la especie se tiene por configurado igualmente, el cargo formulado a la agente de ventas, relativo a entregar información errónea a la Isapre con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de beneficios.

18. Que, así las cosas, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en las letras b) y 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 cuanto a someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con huellas dactilares falsas y entregar información errónea a la Isapre.

19. 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 Sra. Laura Catalina Carrasco Lema con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** al Sr. **Laura Catalina Carrasco Lema RUT N°** [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

2. Iníciase un procedimiento sancionatorio en contra de la Sra. Andrea Paulina de los Ángeles Cáceres Fuentes, conforme a lo indicado en el considerando 10° de la presente resolución.

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.

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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-372-2020**), 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,**

 

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

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sr. Laura Catalina Carrasco Lema
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-372-2020