

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 458

Santiago, **11-07-2022**

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° 2557 de fecha 23 de febrero de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. denunció ante esta Superintendencia, a la agente de ventas Sra. Nicole Lampas Rosenthal, por irregularidades en el proceso de afiliación de la Sra. N. Cantillana C., esto, al haber sometido a su consideración documentación contractual con huellas que no pertenecían a esa persona.

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

a) Copia Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 20111335-67, de fecha 28 de noviembre de 2019, suscrito a nombre de la cotizante, figurando como agente de ventas la Sra. Nicole Lampas Rosenthal, junto con los demás documentos contractuales de afiliación.

a) Copia de la carta de reclamo presentada por el cotizante ante la Isapre, indicando que fue visitada por la ejecutiva denunciada, quien recabó sus datos, y por motivo de faltarle un papel para firmar, le dijo que iría a verla al día siguiente, lo que nunca ocurrió, y la afiliada señala nunca haber firmado los documentos para finalizar el trámite de venta, agregando que, se encontraba con licencia Médica en Isapre Banmédica cuando fue afiliada sin su consentimiento, que se le negó reclamar presencialmente, por lo que mandó una serie de mails para dejar constancia y obtener una solución, acusando, en definitiva, fraude y falsificación de documentos.

c) Informe pericial dactilar y/o huella gráfico, de fecha 14 de enero de 2021, emitido por el perito dactilar Sr. Aldo Puebla Rojas, en el que se concluye que la huella dactilar que aparece estampada en los documentos evaluados y estudiados objetos de pericia Dactiloscópica, a saber, en el Formulario Único de Notificación de Isapre Colmena Golden Cross S.A., Folio N° 20111335, con fecha de emisión 28/11/2019; el Plan de Salud Complementario, Modalidad Libre Elección, MIX 2013; la Solicitud y Autorización Servicio de Depósito Automático; la Autorización Notificación Electrónica; el Beneficio Adicional Farmacéutico PHARMAMAX; el Anexo MS-3 Plan de Salud Complementario, Modalidad Libre Elección; la Carta Desafiliación; la Declaración de Salud Id interno 784367; el Documento Original, Selección de Prestaciones Valorizadas, MIX 2013; Id interno DS N° 784367; y el Uso de Datos Grupo Colmena, "NO SIMIL, por ende, la impresión dactilar no corresponde a la Srta. Nicole Cantillana Chávez."

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 14307 de fecha 6 de mayo de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas denunciada:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./SR. N. CANTILLANA C., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.

- Someter a consideración de la Isapre Colmena Golden Cross S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/ o huella dactilar falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr- N. CANTILLANA C., conforme a lo establecido en la letra a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. N. CANTILLANA C., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

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 10 de mayo de 2022, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

6. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huellográfico, en cuanto a que las huellas dactilares contenidas en los documentos de afiliación a la Isapre suscritos a nombre de la cotizante N. Cantillana C., no pertenecen a esa persona, no cabe si no concluir, que se encuentran acreditadas las infracciones en razón de las cuales se estimó procedente formularle cargos.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber suplantado las huellas dactilares estampadas en los documentos a nombre de la cotizante, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con huellas dactilares que no pertenecían a la persona afiliada, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a las personas agente de ventas.

7. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial 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"*, que en este caso correspondió a someter a consideración de la Isapre Colmena Golden Cross S.A. documentación contractual con huellas dactilares falsas respecto de la Sra. N. Cantillana C.

8. Que, en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas denunciada 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.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Nicole Lampas Rosenthal 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 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-16-2021)**, 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, 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:

- Sra. Nicole Lampas Rosenthal.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-16-2021