

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 833

Santiago, **15-12-2022**

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; el 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, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, por medio de la(s) denuncia(s) y/o reclamo(s) que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-99-2022, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MAGDALENA ASTRID RUIZ POZO, en el(los) que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-99-2022 (Ord. IF/N° 46.547, de 28 de noviembre de 2022):

Presentación Ingreso N° 16.549, de 22 de noviembre de 2022.

Isapre CRUZ BLANCA S.A. denuncia a la/al agente de ventas Sra./Sr. MAGDALENA ASTRID RUIZ POZO por las siguientes irregularidades en la suscripción del contrato de salud previsual de A. A. CHO G.: afiliación sin consentimiento e ingreso de documentación contractual con firmas falsas.

La Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

- a) Copia de formulario y de reclamo manuscrito de 14 de julio de 2022, en el que A. A. CHO G. señala que su madre, sin su consentimiento, falsificó su firma en el contrato de salud previsual con la Isapre CRUZ BLANCA S.A. Agrega que con su hermana demandaron a su madre por abusos psicológicos y físicos.
- b) Copia de FUN de suscripción y restante documentación contractual de A. A. CHO G., de 31 de agosto de 2021, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. MAGDALENA ASTRID RUIZ POZO.
- c) Copia de demanda por violencia intrafamiliar presentada con fecha 18 de febrero de 2022 por A. A. CHO G. en contra de su madre y acta de audiencia preparatoria de 3 de marzo de 2022 por vulneración de derechos de J. Cho G.
- d) Copia de informe pericial caligráfico efectuado por el perito calígrafo judicial Iván M. Müller Kong, en el que concluye que las firmas estampadas a nombre de A. A. CHO G. en el FUN de suscripción, no se corresponden con las firmas de ésta persona tenidas a la vista, siendo en consecuencia falsas.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de A. A. CHO G., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

- Entrega de información errónea a la Isapre respecto de A. A. CHO G., 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 o 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.

- Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de A. A. CHO G., situación que configura 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 de esta Superintendencia.

- Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de A. A. CHO G., situación que configura 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 de esta Superintendencia.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 29 de noviembre de 2022; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, como se indicó anteriormente, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, que acreditan principalmente el hecho de haber sometido a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

5. Que, la referida situación, debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio, configura un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, previsto 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 de esta Superintendencia, y que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para ambas partes.

6. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto 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, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. MAGDALENA ASTRID RUIZ POZO, RUN 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.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-99-2022), 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,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. MAGDALENA ASTRID RUIZ POZO
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-99-2022