

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 49

Santiago, **04-02-2021**

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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme a la normativa vigente, esta Superintendencia 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante presentación efectuada con fecha 22 de julio de 2020, ingresada bajo el folio N° 9624, Isapre Cruz Blanca S.A. denunció ante esta Superintendencia que el Sr. [REDACTED], habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de septiembre de 2017, documentos de afiliación a la Isapre, de la Sra. [REDACTED], con firmas falsas y huellas falsas.

3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copias de FUN Folio N° 150264463, del 28 de septiembre de 2017, suscrito por el Sr. [REDACTED] en representación de Isapre Cruz Blanca S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.

b) Copia de Declaración de Salud Folio N° 150264463, de fecha 21 de septiembre de 2017.

c) Informe pericial caligráfico emitido por el Perito Calígrafo Judicial Sr. Pablo Kong Rubilar, en el que se concluye que: La firma estampada a nombre de doña [REDACTED] en la Declaración de Salud Manual, folio N° 63124775, suscrita a la ISAPRE CRUZBLANCA S.A. con fecha 21-09-2017, no procede de la mano de dicha persona y por tanto es una firma falsa.

4. Que, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que la Sra. [REDACTED], ha permanecido afiliada a Isapre Cruz Blanca S.A., con posterioridad al 12 de marzo de 2019.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 20096, de 18 de noviembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del Sr. [REDACTED]:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Sra. [REDACTED], 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.

- No entregar información fidedigna a la Isapre respecto de los datos y antecedentes de la afiliada, especialmente considerando que un informe pericial concluye que las firmas

que ostenta la Declaración de Salud N° 63124775, no las realizó la Sra. [REDACTED], manteniendo la Isapre información errónea respecto de esta, infringiendo con ello lo dispuesto 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.

6. 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, el agente de ventas fue notificado por Correos de Chile de los mencionados cargos, con fecha 10 de diciembre de 2020.

7. Que, en fecha 14 de diciembre de 2012, el Sr. Vieyra presentó sus descargos, donde señala, en síntesis y lo pertinente, que revisando los documentos no logra encontrar diferencias entre las firmas que aparecen en el contrato con las de la muestra del peritaje caligráfica.

Agrega, que durante los 22 años como ejecutivo de ventas nunca ha falsificado una firma de los clientes, que su norma ética no se lo permite. Refiere, que no se acuerda del contexto en que esto sucedió porque son muchas personas con las que se relaciona en su trabajo.

8. Que, cabe indicar que conforme a lo establecido en el Compendio de Procedimientos Capítulo I, Título I, numeral 2, al firmar el cotizante los documentos contractuales, en particular, el Contrato de Salud, este manifiesta su consentimiento de afiliarse a una Isapre.

9. Que, así las cosas, y como se indicó en el considerando 4, la cotizante se mantuvo afiliada a la isapre con posterioridad al 12 de marzo de 2019.

10. Que, en virtud del contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta en el presente procedimiento que la afiliada haya suscrito un nuevo contrato con la isapre ni que hubiese ratificado el contrato dubitado, es dable advertir que hasta la fecha indicada, el agente de ventas no ha presentado un contrato consensuado con la afiliada, por lo que el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter continuo, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en Sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, de causa Rol Civil N° 4341-2017.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino el no haber ingresado a la Isapre, un Contrato de Salud no consensuado con la Sra. [REDACTED].

11. Que, esta Autoridad estima que existe prueba suficiente e idónea, de conformidad al mérito del peritaje caligráfico emitido por el perito judicial Sr. Pablo Kong Rubilar, cuya conclusión es categórica en cuanto a que se ingresaron a la Isapre documentos contractuales de la afiliada con firmas falsas, por lo que esta Intendencia entiende acreditadas las faltas.

12. Que, asimismo, 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 previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

13. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el denunciado 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", lo que en este caso consistió en "No presentar a Isapre Cruz Blanca S.A. un contrato de salud debidamente consensuado del afiliado citado en el considerando 2, debiendo este permanecer afiliada en la Isapre sin su anuencia".

14. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. [REDACTED], 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 sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas [REDACTED], RUN: [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.

Los recursos deberán 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 Rol de la causa, 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,



MANUEL RIVERA

Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/GTC

Distribución:

- Sr. [REDACTED]
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-221-2020