

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 162**

Santiago, **13-04-2021**

**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, 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 presentación efectuada con fecha 6 de abril de 2018, la/el Sra./Sr. [REDACTED], señala que, el día 29 de noviembre de 2017, inicio los trámites para cambiarse de Isapre y que, al momento de firmar el contrato de salud, quedó pendiente la declaración de salud y de sus cargas legales. Indica que, como la ejecutiva no le entregó respuesta y documentación firmada al momento de la suscripción, debido a que ella no andaba con dicho formulario, quedo a la espera que el día lunes 4 de diciembre de 2017 hiciera llegar la documentación, lo que no fue así.

Señala que, en el mes de febrero se acercó a la Isapre, sucursal de Copiapó, debido a que comenzaron a descontar la cotización de salud, donde la ejecutiva le señala que toda su documentación se encuentra firmada por él, incluyendo la Declaración de Salud. Finalmente, solicita denunciar este hecho grave, ya que algunos de los documentos, como la Declaración de Salud y FUN N° 1, la huella digital y firma no corresponden a las suyas, por lo que solicita formalizar la Declaración de Salud, ya que una de sus cargas tiene preexistencia, lo que fue manifestado a la ejecutiva de ventas previo a firmar contrato de salud.

3. Que, por su parte, en el Formulario Único de Notificación, Folio N°150278298 de fecha 29 de noviembre de 2017, donde figura la Sra. [REDACTED] como agente de ventas que actúa en representación de Isapre Cruz Blanca S.A.

4. Que, se ha tenido a la vista el juicio arbitral Rol N° 150325-2018, carátula [REDACTED] con Isapre Cruz Blanca S.A., donde consta lo siguiente:

- En Juicio Arbitral se resolvió acoger la demanda interpuesta en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., de modo que no deberá imponer restricción alguna a cualquier patología preexistente, tanto del cotizante como de su grupo familiar, mientras se mantenga afiliado a la Isapre.

5. Que, se adjunta Informe Pericial emitido por la Policía de Investigaciones de Chile, de la Profesional Perito Sra. Pamela Álvarez Salamanca Ramírez, de fecha 5 de febrero de 2019, donde se concluye lo siguiente:

- Las firmas cuestionadas trazadas en 02 Formulario Único de Notificación Isapre Cruz Blanca, N°150278298, fechado el 29.NOV.017 y 01 Declaración de Salud Cruz Blanca N°63141211, ambos a nombre de [REDACTED], son falsas producto de un proceso imitativo de las firmas genuinas de [REDACTED]z.

- Las firmas manuscritas en los documentos dudosos, 01 Carta de Desafiliación N°1680195, de fecha 30.NOV.017, Plan de Salud Complementario modalidad libre elección N°150278298 y 01 Cartilla resumen beneficios adicionales de fecha 29.NOV.017, todos a nombre de [REDACTED], son las firmas auténticas de [REDACTED].

6. Que, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se

observa que el Sr. [REDACTED] permaneció como cotizante de Isapre Cruz Blanca S.A. al menos hasta el mes de abril de 2020.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 6817, de 22 de junio de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra la Sra. [REDACTED]:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud el cotizante Sr. [REDACTED] al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I 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 presentar a la Isapre Cruz Blanca S.A. un contrato de salud debidamente consensuado por el reclamante, quien ha debido permanecer afiliado sin su anuencia, incurriendo en 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.

- No presentar a Isapre Cruz Blanca S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante, toda vez que el informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre del cotizante son falsas, debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia, 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.

8. 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 por Correos de Chile de los mencionados cargos, con fecha 21 de julio de 2020, sin que presentara descargos al respecto.

9. Que, mediante Oficio Ord. N° 23593, de fecha 24 de diciembre de 2020, se puso en conocimiento del peritaje caligráfico a la agente de ventas, oficio que fue notificado a través de Correos de Chile en fecha 1 de febrero de 2021, sin que presentara alegaciones al respecto.

10. 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.

11. Que, así las cosas, y como se indicó en el considerando 6, el cotizante se mantuvo afiliado a la isapre al menos hasta el mes de abril de 2020.

12. Que, en virtud del contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta en el presente procedimiento que el afiliado 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 el afiliado, 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 el Sr. Sr. [REDACTED].

13. Que, esta Autoridad estima que existe prueba suficiente e idónea, de conformidad al mérito del peritaje caligráfico emitido emitido por la Policía de Investigaciones de Chile, cuya conclusión es categórica en cuanto a que se ingresaron a la Isapre documentos contractuales del afiliado con firmas falsas, por lo que esta Intendencia entiende acreditadas las faltas.

14. 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

15. 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 afiliado en la Isapre sin su anuencia”.

16. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. Jorge Fica Sánchez, 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.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCELAR** a la agente de ventas **Sra.** [REDACTED], RUN: [REDACTED], por los hechos infraccionales expuestos en el cuerpo de la presente Resolución.

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.

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](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**

**GTC**

#### **Distribución:**

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

A-127-2020