

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7**

Santiago, **10-01-2023**

**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 previsional 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-97-2022, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA SALDAÑA PEREDA, en el(los) que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-97-2022 (Ord. IF/N° 49.785, de 12 de diciembre de 2022):

Presentación Ingreso N° 16.315, de 17 de noviembre de 2022.

Isapre CRUZ BLANCA S.A. denuncia a la/al agente de ventas Sra./Sr. PAOLA SALDAÑA PEREDA por las siguientes irregularidades en la suscripción del contrato de salud previsional de S. BORQUEZ B.: éste reclama que sus documentos personales han sido adulterados para una supuesta afiliación, la cual nunca ha firmado, ni estampado su huella. En este sentido, la isapre refiere que se realizó una pericia huella gráfica

Conforme a lo anterior, se ofició a Isapre Cruz Blanca S.A. para que acompañe, entre otros, copia de los documentos contractuales de afiliación de la persona reclamante, copia del reclamo presentado por el afiliado y copia íntegra del informe pericial citado en la denuncia.

En función de ello, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- a) Copia de FUN de suscripción electrónica de Sr. S. BORQUEZ B., de 10 de septiembre de 2020, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la/el Sra./Sr. PAOLA SALDAÑA.
- b) Copia de Formulario de Reclamo de fecha 14 de octubre de 2021 y reclamo manuscrito, en el que el cotizante señala, en lo pertinente, que jamás se ha inscrito en la Isapre Cruz Blanca, que no ha firmado nada y menos con su huella, por lo que quiere reclamar en contra de la Isapre y denunciar en PDI.
- c) Copia de informe pericial dactiloscópico efectuado por el perito dactiloscópico Iván M. Müller Kong, en que se concluye que las huellas digitales estampadas en el FUN, en el anverso y reverso, suscrito a Isapre Cruz Blanca S.A. no fueron impresas por el índice de la mano derecha del reclamante.

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 previsional de Sr. S. BORQUEZ B., 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 Sr. S. BORQUEZ B., 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 huellas dactilares falsas, respecto de Sr. S. BORQUEZ B., 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.

- Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de Sr. S. BORQUEZ B., 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 12 de diciembre 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, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó 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 huellas falsas 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 es 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.

5. 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 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 Cruz Blanca S.A. documentación contractual con huellas dactilares falsas respecto de Sr. S. BORQUEZ B.

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 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, 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. PAOLA SALDAÑA PEREDA, 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-97-2022), 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. PAOLA SALDAÑA PEREDA
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-97-2022