

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 31**

Santiago, 27-01-2021

**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 reclamo arbitral de fecha 27 de diciembre de 2019, la afiliada Sra. [REDACTED] dedujo ante esta Superintendencia, reclamo arbitral en el que señala que su incorporación a la Isapre Cruz Blanca fue de manera irregular, indica que en el mes de octubre de 2019 le ofrecieron incorporarla a la Isapre Cruz Blanca, indicándole que lo pensaría, pero el ejecutivo solicitó la huella para ver sus cotizaciones y determinar cuánto pagaría con ellos. Posteriormente, en el mes de diciembre se llevó una sorpresa cuando su empleador le informó que lo notificaron de la isapre. Agrega que solicita la anulación del supuesto contrato.

3. Que, se adjunta entre otros antecedentes, copia de FUN Folio N° 150462233, del 28 de octubre de 2019, suscrito por el Sr. Jorge Álvarez Galindo en representación de Isapre Cruz Blanca S.A., documento contractual de la persona reclamante.

4. Que, Por otro lado, se ha tenido a la vista el juicio arbitral Rol N° 2046234-2019, carátula [REDACTED] con Isapre Cruz Blanca S.A., donde consta lo siguiente:

- En Juicio Arbitral se resolvió el allanamiento a la demanda interpuesta en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., en cuanto que la Isapre, ha reconocido las pretensiones de la parte demandante, en cuanto ha accedido a acceder a la desafiliación anticipada, anulando el FUN N° 150462233, reintegrando el 7% a Fonasa.

5. Que, mediante Oficio Ord IF/N° 9661, de fecha 03 de agosto de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos, en contra del Sr. Jorge Álvarez Galindo:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la Sra. [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, 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 Cruz Blanca S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de [REDACTED], 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, de esta Superintendencia.

6. Que según consta en el correspondiente 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 Sr. Jorge Álvarez Galindo fue notificado mediante correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 06 de agosto de 2020, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones reprochadas, dentro del

plazo previsto en la normativa.

7. Que, con el mérito de los antecedentes rolantes, y considerando además aquellos que constan en el expediente del mencionado juicio arbitral, esta Autoridad concluye que la situación descrita, denota falta de diligencia empleada por parte del agente de ventas Sr. Jorge Álvarez Galindo en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud con Isapre CRUZ BLANCA S.A. de la Sra. [REDACTED] esto teniendo en cuenta además la inactividad del Agente de Ventas, que no presentó descargos, lo que nos lleva a concluir que el proceso de suscripción de contrato no se desarrolló en base a la normativa vigente.

8. Que, sobre el particular, 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.

9. Que, sin perjuicio del mérito de los antecedentes que constan en el presente proceso sancionatorio, en el caso particular se refleja una falta de celo en el ejercicio de sus obligaciones, por lo cual esta Autoridad estima que incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Censura.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CENSURAR** al agente de ventas **Sr. Jorge Álvarez Galindo**, 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**

**LLB/GTC**

#### **Distribución:**

- Sr. Jorge Álvarez Galindo
- Sra. [REDACTED]
- Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.

- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-22-2020