

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 361**

**Santiago, 30-06-2021**

**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° 150612, el Sr. Pedro Alfonso Cortés González señala que aparece afiliado a la Isapre y siendo que nunca firmó contrato con ella. Por lo anterior, solicita dejar nulo el contrato que nunca firmó y se devuelvan las cotizaciones que hayan superado el 7% de sus cotizaciones.

3. Que, se adjunta fotocopia de Formulario Único de Notificación, Folio N° 11658818 de fecha 28 de febrero de 2019, en donde consta que la Sra. Romina Zamora Soto fue la agente de ventas que intervino en su incorporación a Isapre Cruz Blanca.

4. Que, por otro lado, se ha tenido a la vista el juicio arbitral Rol N° 150612-2019, carátula Pedro Alfonso Cortés González 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 deberá dejar nulo el contrato de salud y eliminar toda deuda de cotizaciones que pudiese tener el demandante y deberá certificar a este último, con copia al Tribunal Especial, que no mantiene dicha deuda y que no se encuentra vigente en la Isapre.

5. Que, según ORD. /A3R N° 446, de fecha 5 de noviembre de 2019, de la Agencia Regional de Atacama, solicita Peritaje Caligráfico y Huellográfico al Departamento Laboratorio Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, para la causa Rol N° 150612-2019.

6. Que, según Informe Pericial Dactiloscópico de la Policía de Investigaciones de Chile, de la Inspectora Perita en Huellas Dactilares, Sra. Yasna Poblete González, de fecha 20 de noviembre de 2019, donde se concluye lo siguiente: "Las seis impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de la Isapre Cruz Blanca, no se corresponden con las impresiones de Pedro Alfonso Cortés González, Cédula de Identidad (RUT) N° 12.353.343-3 (persona para descarte, afectado). Las seis impresiones contenidas en dichos documentos se corresponden exactamente con la impresión del dedo pulgar izquierdo de Romina Andrea Zamora Soto RUN N° 15.690.313-2, representante (agente de venta) de la Isapre Cruz Blanca".

7. Que, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que el Sr. Pedro Alfonso Cortés González, ha permanecido afiliado a Isapre Cruz Blanca S.A., con posterioridad al 12 de marzo de 2019.

8. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 7298, de 30 de junio de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. Romina Zamora Soto:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. Pedro Alfonso Cortés González 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 Sr. Pedro Alfonso Cortés González, toda vez que el informe pericial concluye que las impresiones dactilares estampadas en los documentos contractuales de la Isapre, no se corresponden con las impresiones de Pedro Alfonso Cortés González, 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.

9. 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, la Sra. Paulina Cofré Toro fue notificada mediante correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 09 de diciembre de 2019.

10. Que, en fecha 29 de enero de 2021, la Sra. Zamora Soto presentó sus descargos, donde, en síntesis y lo pertinente, se remite a describir el proceso de suscripción de contrato. Refiere, que “don Pedro permite, acepta y conoce, que la firma realizada en dicho FUN sería la mía, así como también la huella, sin embargo, esta fue consentida por su titular SÓLO A FIN DE PODER APURAR SU AFILIACIÓN, que ante lo anterior y haciéndome cargo de lo que la ley exige para que se constituya algún tipo de delito u otro, es necesario indicar que en este neto que nace un actuar de buena fe a fin de ayudar” (sic).

11. 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.

12. Que, así las cosas, y como se indicó en el considerando 7, el cotizante se mantuvo afiliado a la isapre con posterioridad al 12 de marzo de 2019.

13. 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, la agente de ventas no ha presentado un contrato consensuado con la 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 a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas y huellas 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 Sr. Pedro Alfonso Cortés González.

14. Que, esta Autoridad estima que existe prueba suficiente e idónea, de conformidad al mérito del peritaje huellográfico 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 huellas falsas, por lo que esta Intendencia entiende acreditadas las faltas.

15. 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.

16. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir 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 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".

17. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Romina Zamora Soto, 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.

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

#### **RESUELVO:**

#### **R E S U E L V O:**

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas **Romina Zamora Soto**, 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:**

- Sra. Romina Zamora Soto
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-5-2020