

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 569**

**Santiago, 07-10-2021**

**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 Exenta SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021 de esta Superintendencia; y en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Superintendencia se encuentra 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 reclamo N° 164, de 6 de enero de 2020, el/la Sr./Sra. Oteiza Valenzuela informa haber sido afiliado/a de manera irregular a la Isapre Cruz Blanca, agregando, que le falsificaron su firma para poder ser incorporado(a) a dicha Institución de Salud Previsual.

3. Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud de la persona reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades de la agente de ventas involucrada y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que en lo que concierne al procedimiento sancionatorio, y según requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó FUN de afiliación, folio N° 150277723, de 28 de noviembre de 2017, correspondiente al/a la Sr./Sra. Oteiza Valenzuela, donde consta que el Sr. Marcelo Andrés Figueroa Aguilera fue el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre.

5. Que por su parte, se procedió a revisar el expediente del mencionado Juicio Arbitral, Rol: 164-2020, caratulado "OTEIZA VALENZUELA con ISAPRE CRUZ BLANCA S.A, donde a fojas 17 y siguientes consta 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 la persona afiliada, Sr./Sra. Oteiza Valenzuela, en el anverso del Formulario Único de Notificación, folio N° 150277723-78, suscrito a la Isapre Cruz Blanca S.A. con fecha 28-11-2017, no procede de dicha persona y por tanto es una firma falsa"*.

6. Que, a su vez, revisado el Sistema de búsqueda de cotizantes de esta Superintendencia, consta que el/la Sr./Sra. Oteiza Valenzuela permaneció vinculada a la Isapre Cruz Blanca S.A., a lo menos hasta el mes de diciembre de 2019.

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, a través del Oficio Ord. IF/N° 9666, de 3 de agosto de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos al agente de ventas, Sr. Marcelo Andrés Figueroa Aguilera:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona cotizante, 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 la reclamante, quien ha debido permanecer afiliada 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/la Sr./Sra. Oteiza Valenzuela, toda vez que el informe pericial concluye que la firma estampada a nombre de la cotizante es falsa, debiendo este permanecer afiliada 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 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 de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 13 de agosto de 2021; sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

9. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 6, la persona afiliada se mantuvo vinculada a la Isapre a lo menos hasta el mes de diciembre de 2019, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que la persona afiliada hubiere suscrito un nuevo contrato con Isapre Nueva Cruz Blanca S.A. ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, el agente de ventas continuó cometiendo la falta consistente en no presentar un contrato consensuado con el cotizante, 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, en causa Rol Civil N° 4341-2017.

10. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante la pericia realizada, en cuanto a que *"la firma estampada a nombre de la persona afiliada, en el anverso del Formulario Único de Notificación, folio N° 150277723-78, suscrito a la Isapre Cruz Blanca S.A. con fecha 28-11-2017, no procede de dicha persona y por tanto es una firma falsa"*, esta Autoridad estima que se encuentran comprobadas las conductas indicadas en el considerando 7 de la presente resolución, relativas a *"No presentar a la Isapre Cruz Blanca S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con la persona afiliada"*.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado la firma de la persona afiliada, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

11. 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.

12. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas ya indicadas, y en especial, aquella consistente en *"No presentar a la Isapre, un contrato de salud consensuado con el/la cotizante"*, correspondiente a un incumplimiento gravísimo de aquellos descritos 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"*.

13. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. Marcelo Andrés Figueroa Aguilera, 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.

14. 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 Sr. Marcelo Andrés Figueroa Aguilera, 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.

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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-53-2020), 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.

No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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,**



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**

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

**LLB/HPA**

**Distribución:**

- Sr. Marcelo Andrés Figueroa Aguilera.
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-53-2020