

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 694**

**SANTIAGO, 24 NOV. 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; Resolución Exenta SS/N° 701 de fecha 15 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; 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 previsional 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 la presentación N° 2029695 de fecha 19 de septiembre de 2019 la Sra. C. A. Araya T., en representación de la Sra. A. M. Tapia M., reclamó en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., señalando que durante el mes de mayo de 2019 la agente de ventas Linda Cristal Olgún Gutiérrez le ofreció a su madre la suma de 10.000 pesos por contratar un seguro de vida, a lo que ésta habría accedido, estampando su huella con la creencia de estar contratando ese producto.

Agrega, que, durante el mes de septiembre de 2019, su madre cayó hospitalizada producto de un accidente cerebro vascular, oportunidad en la que tomaron conocimiento del hecho de encontrarse su madre afiliada a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Continúa señalando, que su hermana acudió a una sucursal de la Isapre para ver en que circunstancias se había producido dicha afiliación, constatando que el contrato de salud registraba información errónea en relación al domicilio, correo electrónico, y un empleador inexistente.

Asimismo, hace presente que su madre tiene antecedentes de dos infartos al corazón, un accidente vascular, además del reciente episodio de accidente cerebrovascular, y que después aquellos episodios, no se encuentra en condiciones mentales para celebrar un contrato de salud, tratándose además de una persona sin estudios ni trabajo.

3. Que, por otra parte, mediante presentación N° 4160 de fecha 5 de marzo de 2020, la Isapre Cruz Blanca S.A. denunció a la agente de ventas Linda Cristal Olgún Gutiérrez por los mismos hechos, agregando como antecedentes adicionales que el contrato de salud cuestionado registraba datos erróneos en los campos de empleador, renta e información personal, además de no registrar pago de cotizaciones y uso de beneficios durante el tiempo de afiliación. Agrega, además, que la declaración de salud respectiva no registra las patologías padecidas por la afiliada, mencionadas en la reclamante en su escrito.
4. Que, asimismo, tanto en el expediente arbitral respectivo, como en la denuncia presentada por la Isapre constan los siguientes antecedentes:

- a) Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio N° 150421061 de fecha 31 de mayo de 2019, suscrito por la agente de ventas en representación de la Isapre, junto con la demás documentación contractual de la afiliada.
- b) Certificado de Cotizaciones emitido por el Fondo Nacional de Salud, para el periodo que va de octubre de 2018 a octubre de 2019, en el que no se registran pagos por parte del empleador consignado en el Formulario Único de Notificación.
5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados en ambas presentaciones, mediante Ordinario IF/N° 17968 de fecha 28 de octubre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:
- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante Sra. A. M. Tapia M., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título 1 del Capítulo 1 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 la (del) cotizante Sra. A. M. Tapia M., 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.
  - Entrega de información errónea afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.
6. 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 de los mencionados cargos, vía correo electrónico, el día 29 de octubre de 2020 sin que evacuará sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.
7. Que, por su parte, mediante Resolución Exenta IF/N° 623 de fecha 29 de octubre de 2021, se procedió a acumular los antecedentes que conforman el expediente sancionatorio A-121-2020, creado a partir de la presentación N° 4160 de fecha 5 de marzo de 2020, al expediente A-283-2019, iniciado por la presentación efectuada por la reclamante.
8. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer, en primer lugar, que el Formulario Único de Notificación Tipo 1 suscrito a nombre de la reclamante, registra como empleadora a la empresa Distribución y Servicio D y S S.A., Rut N° 96.439.000-2.
9. Que, al respecto, cabe señalar que la Isapre denunciante acompañó en su presentación el documento denominado Certificado de Cotizaciones emitido por el Fondo Nacional de Salud con fecha 14 de octubre de 2019, respecto de la Sra. A. M. Tapia M., el que para el periodo comprendido entre los meses de octubre de 2018 y octubre de 2019 no registra pago de cotizaciones por parte de la empresa consignada como empleadora en el Formulario Único de Notificación respectivo.
10. Que, por otra parte, de la revisión del Sistema de Consulta de Situación Tributaria de Terceros del Servicio de Impuestos Internos fue posible constatar que dicho RUT aparece asociado a la empresa Walmart S.A., apareciendo la empresa como disuelta por absorción desde el año 2015.
11. Que, en razón de lo anterior, es posible tener por acreditado que la reclamante nunca prestó servicios en la empresa consignada en la documentación contractual de afiliación como empleadora en la época de suscripción del contrato de salud.

Asimismo, consta en certificado de cotizaciones antes referido, que la persona afiliada registra únicamente descuentos asociados al pago de subsidios, lo que permite establecer que efectivamente la reclamante no prestaba servicios para ninguna empresa al momento de efectuarse su afiliación a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Lo anterior, permite tener por configurado un incumplimiento gravísimo a las obligaciones que la ley le impone a la denunciada como agente de ventas, esto, ya que se ha acreditado la suscripción de un contrato de salud respaldado en información falsa o simulada, en cuanto a la calidad de dependiente de la persona afiliada, lo que evidencia una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de ésta.

En razón de aquello, es que este Organismo de Control estima que las conductas descritas en el Ordinario IF/Nº 17968 de fecha 28 de octubre de 2020, se encuentran debidamente acreditados.

En ese sentido, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL Nº 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.

12. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL Nº 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/Nº 131, de 2010, procede que la Sra. Linda Cristal Olgún Gutiérrez sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la Sra. **Linda Cristal Olgún Gutiérrez RUT Nº [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 Nº 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-283-2019)**, y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins Nº 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, COMUNIQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

~~LUB/CTU~~  
**DISTRIBUCIÓN**

- Sra. Linda Cristal Olguin Gutiérrez.
- Sra. A. M. Tapia M.
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

**A-283-2019**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 694 del 24 de noviembre de 2021, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Sandra Armijo Quevedo en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 24 de noviembre de 2021



Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE