

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9444

Santiago, 27-06-2024

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-205-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. GLORIA ÁNGELA VALENZUELA RUMINOT, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-205-2023 (Ord. IF/N° 12.281, de 29 de abril de 2024):

2.1.- F. A. CALDERÓN C. reclamó que, con motivo de cobros de diferencias de cotizaciones por parte de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., revisó su perfil de usuario del sitio web de la Isapre, constatando que en dos FUN de modificación de su contrato de salud (folios 351534942 y 351535039), suscritos con fecha 29 de noviembre de 2019, su firma había sido falsificada.

2.2.- En el juicio arbitral a que dio origen la presentación de la/del Sra./Sr. F. A. CALDERÓN C., rol 4001973-2021, constan, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) FUN tipo 7 y 8, de eliminación de carga legal y modificación de cotización pactada con la Isapre CRUZ BLANCA S.A., de 6 de abril de 2018, correspondiente al plan 1ISAFA0012, en el que se pactó una cotización total de 5,400 UF (cotización total pactada de 1,993 UF más una compensación positiva de 3,407 UF) y en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta modificación contractual fue la/el Sra./Sr. G. A. VALENZUELA R..

b) FUN tipo 8, de modificación de la cotización pactada con la Isapre CRUZ BLANCA S.A., folio N° 351535039, de 29 de noviembre de 2019, en el que se aumentó la cotización total a pagar a 8,980 UF (cotización total pactada de 2,220 UF más una compensación positiva de 6,760 UF) y en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta modificación fue la/el Sra./Sr. G. A. VALENZUELA R..

c) FUN tipo 8, de modificación de la cotización pactada con la Isapre CRUZ BLANCA S.A., folio N° 351534942, de 29 de noviembre de 2019, en el que se aumentó la cotización total a pagar a 8,990 UF (cotización total pactada de 2,220 UF más una compensación positiva de 6,770 UF) y en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta modificación fue la/el Sra./Sr. G. A. VALENZUELA R..

d) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito Iván M. Müller Kong, en el que concluye que las firmas estampadas a nombre de don F. A. CALDERÓN C. en los FUN folios 351534942 y 351535039, ambos de 29-11-2019, no se corresponden con las firmas de esta persona tenidas a la vista, siendo en consecuencia firmas falsas.

2.3.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de modificación del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. F. A. CALDERÓN C., 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.

b) Someter a consideración de la Isapre CRUZ BLANCA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. F. A. CALDERÓN C., incurriendo en lo establecido en la letra a) 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, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados mediante carta certificada entregada en su domicilio el 8 de mayo de 2024; 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, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona cotizante.

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 a) 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 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. **CANCELESE** a la/al Sra./Sr. GLORIA ÁNGELA VALENZUELA RUMINOT, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso de modificación del contrato de salud de la/del cotizante y por someter a consideración de la Isapre CRUZ BLANCA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

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-205-2023), 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, 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,



The image shows a circular official stamp from the Superintendencia de Salud. The text inside the stamp reads "SUPERINTENDENCIA DE SALUD" around the top edge and "Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" in the center. A blue ink signature is written across the stamp. Below the stamp, there is a small asterisk symbol.

OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. G. A. VALENZUELA R.
 - Sra./Sr. F. A. CALDERÓN C. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-205-2023