

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 672

Santiago, **06-10-2022**

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 RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021; 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 Intendencia 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 presentación efectuada con fecha 31 de agosto de 2022, la Isapre CRUZ BLANCA S.A. denuncia que el/la Sr./Sra. Melanis Denis Cortínez Jerez incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al no presentar documentos que forman parte del contrato de salud, debidamente consensuados con el/la cotizante Sr./Sra. F. A. Cabrera A., toda vez que un peritaje caligráfico concluye falsificación de las firmas de esta persona, en algunos de los documentos de afiliación.

3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN de afiliación del cotizante, suscrito con fecha 26 de abril de 2017, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, este contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. Melanis Denis Cortínez Jerez.

b) Copia de la carta reclamo de la persona afiliada, en la que solicita su desafiliación de la Isapre, dada la falsificación de su firma en algunos de los documentos que forman parte del contrato de salud y la falsificación de la liquidación de sueldo ingresada con la documentación contractual.

c) Informe pericial caligráfico emitido por el Perito Calígrafo Judicial y Analista de Documentos, Sr. Iván Müller Kong, que en lo pertinente concluye que las firmas estampadas a nombre de la persona afiliada, tanto en el reverso del FUN, como en la Declaración de Salud, no proceden de la mano de dicha persona, y por tanto, son falsas.

4. Que por su parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que el/la Sr./Sra. F. A. Cabrera A. permaneció afiliado a la Isapre con posterioridad al 12 de marzo de 2019 (hasta octubre de 2021), por lo que hasta esa fecha se mantuvieron los efectos de la suscripción del respectivo contrato de salud.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 34714, de 12 de septiembre de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la agente de ventas, Sr./Sra. Melanis Denis Cortínez Jerez:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del/de la cotizante Sr./Sra. F. A. CABRERA A. 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 con la (el) Sra. (Sr.) F. A. CABRERA A., quien ha debido permanecer afiliado (o) 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 entregar información correcta o fidedigna a la Isapre, respecto del cotizante Sr. F. A. CABRERA A., manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dicha persona, infringiendo con ello lo dispuesto 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.

6. 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 /la Sr./Sra. Melanis Denis Cortínez Jeres fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 13 de septiembre de 2022, sin que conste que hubiese presentado descargos o alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir las infracciones representadas, dentro del plazo previsto en la normativa para tales efectos.

7. Que, así las cosas, y tal como se indicó en el considerando 4, el/la cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre hasta el mes de octubre de 2021, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia. En otras palabras y dado que no consta que el afiliado hubiere suscrito un nuevo contrato con Isapre Cruz Blanca ni que hubiere ratificado el contrato suscrito de manera irregular, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas continuó cometiendo la falta consistente en no presentar un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante, Sr. F. A. CABRERA A., por lo que el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter continuo o permanente, 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.

8. Que dicho lo anterior, y analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, cabe advertir que la agente de ventas no presentó descargos, así como tampoco rindió ni ofreció rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante la pericia caligráfica acompañada, en cuanto a que las firmas estampadas a nombre de la persona afiliada, tanto en el reverso del FUN, como en la Declaración de Salud, no proceden de la mano de dicha persona, y por tanto, son falsas, esta Autoridad estima que las conductas indicadas en el considerando 5 de la presente resolución se encuentran comprobadas, a excepción de aquella relativa a *"No entregar información correcta o fidedigna a la Isapre, respecto de la (el) cotizante, manteniendo la aseguradora información errónea respecto de dichas circunstancias"*.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que, no haber presentado a esta, un contrato de salud consensuado con la persona afiliada, debiendo este permanecer vinculado a la Isapre sin su anuencia, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

9. 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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

10. 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 Isapre CRUZ BLANCA S.A. un contrato de salud debidamente consensuado con el 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"*.

11. Que, las infracciones reprochadas, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que dan cuenta de una afiliación efectuada sin el debido consentimiento del cotizante.

12. Que, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

13. 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 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, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, "*otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre*", se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la agente de ventas, es 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** a la agente de ventas Sra. MELANIS DENIS CORTÍNEZ JEREZ, 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-79-2022), 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

- Sra. Melanis Denis Cortínez Jerez.
- Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Venta.
- Oficina de Partes.

A-79-2022