

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 96

Santiago, **22-02-2022**

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 de la Superintendencia de Salud; 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 con 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° 392, de 9 de enero de 2020, el Sr. C. SEVILLA C. informa que encontrándose en su lugar de trabajo, en el mes de junio de 2019, fue abordado por una persona que le ofreció contratar un servicio de salud. Señala, que tras negarse, dicha persona le habría solicitado firmar un documento en el que manifestaba su negativa a contratarlo. Indica, que al entrar a un nuevo trabajo en el mes de octubre de 2019, FONASA le impidió activar el servicio, dado que se encontraba afiliado a Isapre Nueva Masvida. Señala, que concurrió a la Isapre, donde además de habersele solicitado unos antecedentes para tramitar la anulación del contrato, le habrían informado que si la PDI determinaba que las firmas de la documentación le pertenecían, tendría que seguir pagando sus cotizaciones y la deuda generada. Reitera, que, si bien firmó y puso sus huellas en la documentación, lo hizo en el entendido de estar firmando el rechazo al servicio de salud ofrecido, haciendo fe en cuanto a que si la persona se encontraba en las instalaciones de su trabajo, era porque estaba autorizada y se trataba de algo serio y responsable. Señala, que según información suministrada por la Isapre, fue el Sr. Cristián Alejandro Díaz Alarcón quien lo engañó para hacerle firmar algo con lo que no estaba de acuerdo. Finalmente, indica que no cuenta con recursos para cancelar el monto adeudado a la Isapre.

3. Que conforme al referido reclamo, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud del reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito, y conjuntamente, inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado en el proceso de afiliación a la Isapre, y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que en dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del mencionado Juicio Arbitral, Rol: 392-2020, caratulado "C. SEVILLA C. con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A, donde a fojas 22, rola FUN de afiliación a la Isapre, folio N° 5940326, de fecha 1 de junio de 2019, en el que consta que el Sr. CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN fue el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, en representación de la Isapre.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes mencionados, a través del Oficio Ord. IF/N° 9667, de 3 de agosto de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del Sr. CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante Sra. (Sr.) C. SEVILLA C., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I 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.

- Entrega de información errónea al 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.

- Someter a consideración de la Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto del cotizante Sr. C. SEVILLA 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto del cotizante Sr. C. SEVILLA C., 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.

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 agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 13 de agosto de 2020; sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

7. Que como medida para mejor resolver, y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad del agente de ventas involucrado en los hechos objeto del reclamo, a través del Oficio IF/N° 34378, de 16 de noviembre de 2021, se solicitó que el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile realizara peritajes caligráfico y dactiloscópico a las firmas y huellas dactilares confeccionadas a nombre del cotizante, en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida.

8. Que de acuerdo al referido requerimiento, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile acompañó informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico el que, en resumen, concluye que la impresión dactilar individualizada como ID2 (presente en el FUN), corresponde exactamente a la del dedo pulgar derecho de la persona afiliada, pero que la impresión dactilar signada como ID4 (presente en el Anexo de Contrato de Salud Previsional) corresponde exactamente a la del dedo anular derecho de CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN.

Por su parte, el citado Laboratorio acompañó informe pericial caligráfico, en el que concluye que las firmas elaboradas en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud y Anexo Contrato de Salud Previsional) no se corresponden con la signatura genuina de C. Sevilla C., siendo por tanto falsas.

9. Que, puestos en conocimiento del agente de ventas, este no formuló observaciones respecto de las conclusiones establecidas en los señalados informes periciales.

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 medios de prueba, así como tampoco, solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante los peritaje caligráfico y huellográfico, en cuanto a que *"las firmas elaboradas en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida (FUN, Declaración de Salud y Anexo Contrato de Salud Previsional) no se corresponden con la signatura genuina de C. Sevilla C., siendo por tanto falsas"*, y a que *"la impresión dactilar signada como ID4 (presente en el Anexo de Contrato de Salud Previsional) corresponde exactamente a la del dedo anular derecho de CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN"*; esta Autoridad estima que se encuentran comprobadas las conductas indicadas en el considerando 5 de la presente resolución, relativas a *"Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, y a " Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa"*.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos, a nombre del cotizante, 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, por consiguiente, se estima que efectivamente el denunciado incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en los siguientes términos: *"Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato con firmas falsas"*.

12. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN, 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 a) 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.

13. 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. CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN, 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-56-2020), 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

Distribución:

- Sra. CRISTIÁN ALEJANDRO DÍAZ ALARCÓN.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Oficina de Partes.

A-56-2020