

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 772

Santiago, 14-11-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, a través de la Resolución Exenta IF/N° 17, de 19 de enero de 2021, esta Intendencia impuso a la Sra. CLAUDIA SUSANA VILLEGAS GODOY, la sanción de cancelación de inscripción en el Registro de Agentes de Ventas, por no presentar a la Isapre Nueva Masvida, documentos contractuales debidamente consensuados con el cotizante Sr. M. VILLAVICENCIO M., debiendo este permanecer afiliado a dicha Institución, sin su anuencia.

2. Que, mediante presentaciones ingresadas con fecha 29 de enero y 2 de febrero de 2021, la agente de ventas deduce recurso de reposición en contra de la citada resolución exenta, señalando en primer término, que no fue notificada de los cargos, reconociendo que tal vez, el correo electrónico a través del cual estos le fueron notificados, pudo haberle llegado a su bandeja de correos no deseados, la que no revisa con frecuencia. Debido a lo anterior, y en atención a que considera no haber sido debidamente emplazada, solicita se proceda a invalidar todo lo obrado, ya que se habría visto impedida de poder realizar su defensa y correspondientes alegaciones.

Añade, que por más de 14 años se ha desempeñado como ejecutiva de ventas de AFP e Isapres, período en el que jamás ha tenido este tipo de imputaciones, agregando, que, en la actualidad, trabaja como ejecutiva comercial de Isapre Consalud, con un excelente desempeño, por lo que una sanción de cancelación de registro perjudicaría su carrera profesional, dejándola sin sustento económico. En relación a este punto, estima que el ejercicio profesional y ético de sus funciones, además de su hoja de vida como agente de ventas, debieron haber sido considerados como circunstancias atenuantes en el presente proceso, agregando, que hubiera sido fundamental respecto de la sanción aplicada, haberse tenido a la vista informes emitidos por las otras Instituciones en las que trabajó.

Indica, que la resolución recurrida señala por una parte que el afiliado permaneció cotizando en la Isapre Consalud, a lo menos hasta noviembre de 2019, y que por otra parte, la afiliación a la Isapre Nueva Masvida se verificó en enero de 2019, agregando, que ambas fechas son inconsistentes, generando contradicción en relación a los cargos.

En cuanto al fondo, señala que lo extemporáneo de la denuncia, en relación con la fecha de suscripción del contrato de salud cuestionado, le impide recordar en detalle el proceso de afiliación del Sr. Villavicencio, aclarando en todo caso, que, en el desarrollo de sus labores, siempre tiene la costumbre de ajustarse plenamente a la normativa, solicitando toda la documentación requerida al futuro afiliado, y proporcionando el cliente todos sus datos, quien, además, es el que firma la documentación. Respecto de este mismo punto, y en relación a lo erróneo de los datos relativos al domicilio y teléfono de la persona afiliada, señala que estos constaban en el FUN de afiliación, que como ya lo señaló, es firmado por el propio cliente.

Señala, que se tuvo como elemento gravitante para la aplicación de la sanción, la disconformidad de las firmas determinada por una calígrafa experta absolutamente parcial, designada por la propia Isapre, estimando que ello ameritaría una segunda revisión por parte de una experta calígrafo imparcial (no de la propia Isapre), correspondiendo, además,

efectuar una pericia a las huellas dactilares estampadas a nombre del cotizante, para así demostrar que la afiliación se llevó a cabo de manera regular.

Conforme a lo expuesto, solicita se acoja el requerimiento de nulidad de la resolución que aplicó la sanción, retrotrayendo el proceso a la etapa de descargos, y dar tramitación y acoger el recurso de reposición presentado, resolviendo dejar sin efecto la sanción impuesta.

En subsidio presenta recurso jerárquico.

3. Que, habiéndose puesto en conocimiento de la Isapre Nueva Masvida, ésta no presentó observaciones al recurso, dentro del plazo otorgado al efecto.

4. Que previo al análisis y resolución del recurso de reposición interpuesto, cabe desestimar la solicitud de invalidación que la recurrente funda en el hecho de no haber sido debidamente notificada o "emplazada", ello, debido a que según consta en el proceso, y conforme a lo previsto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, la notificación del oficio a través del cual se le formularon cargos, se efectuó con fecha 10 de septiembre de 2020, al correo electrónico "*claudiasuvigoge@hotmail.com*", dirección que fue debidamente declarada y autorizada por la agente de ventas, mediante la suscripción, con fecha 3 de julio de 2019, del Anexo N° 2 "*Autorización para recibir notificaciones por parte de la Superintendencia de Salud a través de correo electrónico*". Dicho documento se encuentra debidamente cargado en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, y establece expresamente que la suscrita, junto con aceptar que las notificaciones que se le hagan por esa vía, se entenderán practicadas el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación electrónica, se obliga a mantener su dirección de correo electrónico actualizada, con capacidad suficiente y operativa para recibir las comunicaciones electrónicas que se le envíen y a informar cualquier cambio que se produzca en esta.

Por su parte, se deja constancia que la resolución respecto de la cual se interpone recurso de reposición en tiempo y forma, también fue notificada a través de la casilla electrónica indicada, sin que al parecer hubiesen existido inconvenientes en su recepción.

5. Que, dicho lo anterior, cabe señalar que, como medida para mejor resolver el recurso de reposición interpuesto, esta Superintendencia, a través del Ord. IF/N° 7044, de 18 de marzo de 2021, solicitó al Laboratorio de Criminalística Central, de la Policía de Investigaciones de Chile, realizar peritajes caligráfico y dactiloscópico, respecto de las firmas y huellas dactilares presentes en los documentos originales de afiliación del Sr. Villavicencio.

6. Que en respuesta al referido requerimiento, y en lo que dice relación con el peritaje caligráfico solicitado, el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile informó que intentó contactar en varias oportunidades al afiliado, sin obtener respuesta de su parte, y que en atención a que ya había transcurrido el plazo dispuesto para la realización de la diligencia, procedía a archivar el requerimiento y devolver la documentación, a la espera de un nuevo oficio que remita la documentación a periciar y el correspondiente material de cotejo.

Por su parte, en cuanto al peritaje dactiloscópico solicitado, el referido Organismo policial concluye que las huellas dactilares estampadas en el FUN, DPS y Plan de Salud Complementario corresponden exactamente al dedo pulgar izquierdo del Sr. M Villavicencio M.

7. Que por su parte, y también como medida para mejor resolver, a través del Ordinario IF/N° 16.997, de 14 de junio de 2021, esta Superintendencia solicitó que la Isapre Nueva Masvida acompañara copia del reclamo efectuado por la persona afiliada.

En respuesta al referido requerimiento, la Isapre acompañó copia del reclamo, en donde el Sr. Villavicencio señala que la Sra. Claudia Villegas lo estafó, diciéndole que le daría un incentivo si se afiliaba a la Isapre, pero que después, se habría dado cuenta que no tenía dinero, por lo que finalmente no aceptó. Agrega, que jamás firmó nada, y que por ende, entendió que todo había quedado sin efecto. Reconoce que le entregó su cédula de identidad con el fin de que tuviera sus datos.

El mencionado reclamo incluía una hoja con 5 muestras de su firma y huellas dactilares.

8. Que conforme a lo anterior, y también como medida para mejor resolver, a través del Ordinario IF/N° 12.956, de 27 de abril de 2022, esta Superintendencia solicitó que Isapre Nueva Masvida remitiera el original del reclamo realizado en su oportunidad por el cotizante, incluyendo las muestras originales tomadas a su firma y huellas dactilares. Lo

anterior, a fin de poder ser remitidas al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, como material de cotejo indubitado para la realización de un nuevo peritaje caligráfico.

En respuesta al referido requerimiento, la Isapre informó que no contaba con el reclamo y toma de muestras originales solicitadas.

9. Que por su parte, a través del Ord. IF/N° 22.733, de 1 de julio de 2022 y también como medida para mejor resolver, esta Superintendencia solicitó al Laboratorio de Criminalística Central, de la Policía de Investigaciones de Chile, realizar un nuevo peritaje caligráfico, respecto de las firmas presentes en los documentos originales de afiliación del Sr. Villavicencio, solicitando que el cotejo fuese realizado en base a las firmas registradas por esta persona, en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

En respuesta al referido requerimiento, el LACRIM de la Policía de Investigaciones de Chile informó que *"Al comparar las firmas cuestionadas con la autógrafa del Sr. Villavicencio se advirtieron semejanzas respecto a la morfología general y a la diagramación del trazado, siendo esta de carácter semilegible. No obstante, dichas similitudes coexisten con discrepancias en el diseño del elemento inicial y en la proporcionalidad de las gasas centrales del lineado curvo. Por tanto, no es posible, por el momento, emitir un pronunciamiento al respecto, toda vez que, en este caso, al consultar el sistema biométrico del SRCEI no se encontraron firmas suficientes en calidad que permitiesen observar elementos identificatorios del gesto gráfico destinado a establecer si dicha signatura fue o no trazada por la persona anteriormente aludida "*.

10. Que, nuevamente analizados los antecedentes que constan en el presente expediente sancionatorio, y, en particular, las conclusiones del peritaje dactiloscópico aportado por el LACRIM de la Policía de Investigaciones, en cuanto a que las huellas dactilares estampadas en el FUN, DPS y Plan de Salud Complementario corresponden exactamente al dedo pulgar izquierdo del Sr. M Villavicencio M., es dable concluir que existen elementos que a lo menos permiten controvertir la efectividad de la falta en que se fundó la sanción impuesta consistente en *"No presentar a la Isapre, documentos contractuales consensuados con el cotizante Sr. M. VILLAVICENCIO M., debiendo este permanecer afiliado sin su anuencia "*.

11. Que, en consecuencia, no cabe sino acoger el recurso de reposición presentado por la agente de ventas, dejando sin efecto la sanción impuesta, y absolviéndola de los cargos que le fueron formulados.

12. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Declárase improcedente el ejercicio de la potestad de invalidación contemplada en el artículo 53 de la Ley 19.880, respecto de la Resolución Exenta IF/N° 17, de 19 de enero de 2021 que aplicó sanción de cancelación de inscripción en el Registro de Agentes de Ventas, a la agente de ventas Sra. CLAUDIA SUSANA VILLEGAS GODOY.

2. ACOGER el recurso de reposición deducido por la/el Sra./Sr. CLAUDIA SUSANA VILLEGAS GODOY, en contra de la Resolución Exenta IF/N° 17, de 19 de enero de 2021, dejando sin efecto la sanción impuesta y absolviéndola de los cargos que le fueron formulados a través del Ordinario IF/N° 12.809, de 10 de septiembre de 2020.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. CLAUDIA SUSANA VILLEGAS GODOY
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-78-2020