

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8953

Santiago, **17-06-2024**

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; 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:

CASO A-92-2023 (Ord. IF/N° 13.795, de 16 de mayo de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4031867 de 24 de mayo de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. H. A. GUERRERO S. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que desde Fonasa se le informó que se encontraba afiliado a la referida aseguradora, agregando que nunca ha suscrito un contrato de salud con esa isapre.

2.2.- Por otro lado, revisado el juicio arbitral al que se dio inicio producto del señalado reclamo, Rol 4031867-2021, rola a fojas 7 copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 28 de febrero de 2020, donde se informa a Provida como Institución de Previsión de la persona afiliada y donde consta, además, que la/el Sra./Sr. JUDITH CAROLINA LAGOS PUEBLA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Se observa que la información indicada en el FUN tales como teléfono, dirección y correo electrónico de la persona cotizante difieren de las indicadas en el reclamo por parte de la persona afiliada.

2.3.- Además, se tuvo a la vista la página Web de consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, que consta en autos, donde se observa que la persona reclamante pertenece a AFP HABITAT desde el año 2005.

2.4.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.

- 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 Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la persona cotizante, conforme a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

1. 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/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 16 de mayo de 2024, sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que constan en autos, en especial consideración de que los datos otorgados por el cotizante al momento de realizar su reclamo ante esta Superintendencia, como teléfono, dirección y correo electrónico, difieren de los que indica el FUN tipo 1, y de la discrepancia de información respecto de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) del cotizante, en cuanto a lo informado en la página de la Superintendencia de Pensiones y lo indicado en el FUN, se hace evidente que existió, a lo menos, una falta de cuidado en su asesoría como ejecutiva de la aseguradora.

3. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Cesura.

4. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas Judith Carolina Lagos Puebla.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la/al agente de ventas Sra./Sr. Judith Carolina Lagos Puebla, RUN N° [REDACTED] la sanción de **CENSURA**.

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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. Judith Carolina Lagos Puebla
 - H. A. GUERRERO S. (a título informativo)
 - ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-92-2023