

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9037

Santiago, **18-06-2024**

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 se encuentra facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-58-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAMELA VANESSA MENARES SALINAS, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-58-2023 (Ord. IF/N° 13.532, de 14 de mayo de 2024):

2.1.- J. D. M. ORTEGA G. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que hubo falsificación de datos en contrato de afiliación a isapre Banmédica, siendo afiliada sin su consentimiento. Refiere que se le realiza un cobro mensual de cotizaciones, por un sueldo que no es el suyo.

Acompaña a su reclamo, entre otros documentos, los siguientes:

- Copia de Certificado de Cotizaciones de AFP Provida, de fecha 27 de julio de 2021, en el que se observa que no se registra información para el período correspondiente a julio de 2020.

- Imagen de Formulario Único de Atención de Público del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 12 de julio de 2021, en el que la reclamante indica, entre otras circunstancias, que los datos que constan en isapre Banmédica como dirección, empleador y renta son incorrectos, y que nunca contrató los servicios de dicha entidad.

2.2.- Por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que también dio lugar el reclamo de J. D. M. ORTEGA G., correspondiente al juicio Rol: 4049041-2021, consta, a fojas 10, allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, indicando que se anuló la suscripción del contrato de salud, no encontrándose en la actualidad adscrita a su Institución de Salud Previsual.

2.3.- Además, mediante Oficio Ordinario IF/N° 18292, de 25 de abril de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación ingreso N° 6864, de 2 de mayo de 2023, acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 08 de julio de 2020, en el que se informa como supuesto empleador de la persona afiliada a la empresa SOCIEDAD SERVICIOS INGENIERÍA Y MANTENCIÓN S.A y en el que consta, además, que la/el Sra./Sr. PAMELA VANESSA MENARES SALINAS fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante, junto con los demás documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la persona reclamante.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de teléfono asociados al cotizante en dichos documentos, difieren de los indicados por la

persona afiliada en el reclamo.

- Copia de Bitácora de suscripción de contrato de la reclamante, de fecha 08 de julio de 2020.
- Copia de correos de suscripción de contrato de salud, de fecha 09 de julio de 2020.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de la persona afiliada, correspondiente a junio de 2020.

2.4.- Por su parte, mediante Oficios Ordinarios IF/N° 51867, de 14 de diciembre de 2023 e IF/N° 7875, de 15 de marzo de 2024 fueron solicitados antecedentes a S. S. I. Y M. S.A., supuesto empleador de la persona reclamante indicado en el FUN, que a través de presentación ingreso N° 3935, de 19 de marzo de 2024, de refirió que la reclamante no ha trabajado, ni ha prestado servicio alguno para su empresa. Además, indica que el formato de Liquidación no corresponde.

2.5.- 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):

- 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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, de esta Superintendencia.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención 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, de esta Superintendencia.

- 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.

2.6.- Que, de acuerdo a lo dispuesto 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/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada por correo electrónico, el día 15 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.

3. Que, a su vez, en autos Rol A-169-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAMELA VANESSA MENARES SALINAS, se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-169-2023 (Ord. IF/N° 13.872, de 17 de mayo de 2024):

3.1.- Mediante la presentación Ingreso N° 4001977 de fecha 26 de enero de 2021, del/la Sr./Sra. P. F. GONZALEZ C. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que, no pudo comprar un bono en Fonasa, y que se le informó que se encontraba afiliada a isapre Banmédica S.A. Señala que se trata de una afiliación realizada sin su consentimiento.

3.2.- Revisado el juicio arbitral Rol 4001977-2021, al que se dio inicio producto del mencionado reclamo, consta a fojas 6 allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, indicando que se anuló la suscripción de su contrato de salud, no encontrándose en la actualidad adscrita a su Institución de Salud Previsional.

3.3.- Por su parte, mediante Ordinario IF/N° 42282, de 04 de octubre de 2023 fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, que a través de presentación ingreso N°

15461, de 13 de octubre de 2023, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Bitácora de suscripción de contrato de la reclamante, de fecha 09 de julio de 2020.
- Copia de correos de suscripción de contrato de salud, de fecha 09 de julio de 2020.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha junio de 2020.
- Copia de correo electrónico de reclamo a Isapre Banmédica, donde reclamante señala, entre otras cosas, que su empleador, ha sido el mismo los últimos 10 años, y que su dirección, número de teléfono y correo no le pertenecen.

3.4.- Por otro lado, mediante el Ordinario IF/N° 2183, de 19 de enero de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación ingreso N° 1062, de 22 de enero de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 09 de julio de 2020, en el que se informa a la empresa I. C. B. V. y V. O. Ltda. como empleador de la persona afiliada y en el que además consta que el/la Sr./Sra. Pamela Vanessa Menares Salinas fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante, junto con los demás documentos contractuales de afiliación.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de teléfono asociados al cotizante en dichos documentos, difieren del indicado por la persona afiliada en el reclamo.

- Informa que la isapre determinó dejar sin efecto la afiliación de la reclamante, ya que de la revisión de los antecedentes contractuales se pudo constatar la inexistencia de vínculo laboral, liquidación de sueldo y antecedentes personales fraudulentos.

3.5.- 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):

- 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.
- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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, de esta Superintendencia
- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención 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, de esta Superintendencia.
- 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.

3.6.- Que, de acuerdo a lo dispuesto 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/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada por correo electrónico, el día 20 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.

4. Que, no obstante haber tenido su origen, los referidos procesos sancionatorios, en distintos reclamos, atendido el principio de economía procedimental que rige los actos emanados de los Órganos de la Administración del Estado, y conforme a lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley 19.880, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los dos procesos sancionatorios iniciados con ocasión de las infracciones antes mencionadas, correspondientes a los cotizantes Sres. J. D. M. ORTEGA G. y P. F. GONZALEZ C. , por tratarse de una misma materia, involucrar a un mismo agente de ventas y encontrarse ambos en la misma etapa procedimental, procediendo a acumular el expediente A-169-2023

al expediente A-58-2023, por ser este último el más antiguo.

5. Que, es menester recordar 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.

6. Que, considerando que el supuesto empleador indicado en el FUN la persona cotizante J. D. M. ORTEGA G., refirió que la reclamante no ha trabajado, ni ha prestado servicio alguno para su empresa, además de señalar que el formato de Liquidación no corresponde, la documentación e información aportada por la Isapre respecto de las personas reclamantes J. D. M. ORTEGA G. y P. F. GONZALEZ C., y teniendo en consideración que la persona agente de ventas no aportó pruebas de ninguna especie tendientes a desvirtuar o controvertir los hechos por los que le fueron formulados los cargos, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 2.5 y 3.5 de la presente resolución, se encuentran comprobadas.

7. Que, la conducta acreditada es una situación que ha causado perjuicio tanto a las personas indebidamente afiliadas como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsual para ambas partes.

8. Que, en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. PAMELA VANESSA MENARES SALINAS, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto en las letras b) y 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. PAMELA VANESSA MENARES SALINAS, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas.

2. Agréguese los antecedentes que conforman el(los) expediente(s) del (de los) procedimiento(s) administrativo(s) A-169-2023 al expediente del procedimiento administrativo A-58-2023.

3. Acumúlese el(los) procedimiento(s) administrativo(s) A-169-2023 al procedimiento administrativo A-58-2023, para los efectos de que sean tramitados en forma conjunta.

4. Archívese el(los) procedimiento(s) administrativo(s) A-169-2023.

5. 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-58-2023), 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 encuentra habilitado 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

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. PAMELA VANESSA MENARES SALINAS.
- Sra./Sr. J. D. M. ORTEGA G.
- Sra./Sr. P. F. GONZALEZ C.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-58-2023

A-169-2023 (acumulada)