

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10382

Santiago, **18-07-2024**

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 inciso 3° del Título II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en relación con el numeral 4 de la letra A) y numeral 3 de la letra B) del mismo Título, y el punto III del Título IV del Capítulo VI del citado Compendio; 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 está 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 a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-37-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LETICIA LIDIA YÁÑEZ MARÍN, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-37-2024 (Ord. IF/N° 13.147, de 9 de mayo de 2024):

2.1.- M. V. LEIVA F. presentó reclamo ante esta Superintendencia con fecha 7 de marzo de 2024, alegando, en resumen, que la/el agente de ventas L. L. YÁÑEZ M. remitió vía correo electrónico a la ex pareja de la persona denunciante, copia de FUN de enero de 2023 por medio del cual la persona denunciante incorporó a sus dos hijas/os como carga legal en su plan de salud.

2.2.- A requerimiento de este Organismo de Control, la/el cotizante remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) Copia de correo electrónico enviado por L. L. YÁÑEZ M., el 18 de enero de 2023, a la casilla "*jdalgado (...)*", adjuntando el archivo "*FUN _25226811 (...) leiva.pdf*", bajo el asunto "*Lo solicitado*".

b) Copia de archivo remitido a través de dicho correo electrónico, que contiene FUN electrónico folio N° 25226811, tipo 7 y 8 (incorporación de beneficiarios y modificación de cotización pactada), correspondiente al plan de salud de M. V. LEIVA F. y en que consta que la/el agente de ventas que responsable es L. L. YÁÑEZ M. Este documento aparece fechado el 18 de enero de 2023.

2.3.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre BANMÉDICA S.A. aportó copia de, entre otros antecedentes:

Copia de FUN electrónico folio N° 25226811, de 19 de enero de 2023, tipo 7 y 8 (incorporación de beneficiarios y modificación de cotización pactada), correspondiente al plan de salud de M. V. LEIVA F. y en que se registra que la/el agente de ventas que actuó en representación de la Isapre en la suscripción de esta modificación fue L. L. YÁÑEZ M. En este documento consta que la suscripción de esta modificación se efectuó por la persona afiliada y por la/el agente de ventas el 19 de enero de 2023.

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que L. L. YÁÑEZ M. había incurrido en incumplimientos a sus obligaciones como agente de ventas, vulnerando el deber de resguardo de la información, la debida protección y confidencialidad de los datos personales y sensibles de las personas afiliadas y beneficiarias, y la garantía de que dichos datos no

serían utilizados para fines distintos a los que corresponde en el marco de la ejecución del contrato de salud previsional, de conformidad con el inciso 3° del Título II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en relación con el numeral 4 de la letra A) y numeral 3 de la letra B) del mismo Título.

2.5.- En efecto, dichas obligaciones en relación con el tratamiento de los datos personales de la persona denunciante y sus beneficiarias, no sólo eran exigibles a la Isapre, sino que también a L. L. YÁÑEZ M., toda vez que, en su rol de agente de ventas y en representación de la Isapre, fue quien suscribió electrónicamente la referida modificación contractual y tuvo acceso a los referidos datos personales, por lo que debe responder por haberlos entregado a un tercero.

2.6.- Sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

Entregar a un tercero copia del FUN electrónico folio N° 25226811, de 18 de enero de 2023, para fines distintos a los que correspondía en el marco de la ejecución del contrato de salud previsional, con infracción a sus obligaciones de resguardo de la información, y protección y confidencialidad de los datos personales y sensibles de la persona afiliada y sus beneficiarios.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 15 de mayo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en resumen, que el 17 de enero de 2023 se le indicó que contactara a través de "WhatsApp" a M. V. LEIVA F., quien a través de una llamada telefónica le manifestó que necesitaba incorporar a su hija/o a su plan de salud en Isapre BANMÉDICA S.A.

Relata la solicitud e ingreso de antecedentes al sistema y que el 18 de enero le informó a la persona cotizante que sólo faltaba *"la firma del caballero"* (sic), por lo que aquella le envió el contacto y RUT de éste.

El 19 de enero de 2023 la/el agente de ventas informó a la persona cotizante que *"don José"* ya había firmado el FUN de salida de la carga y ese mismo día la persona cotizante le respondió que había suscrito el FUN de ingreso de la carga.

El 4 de febrero de 2023 la persona afiliada le informó a la/al agente de ventas que le había llegado el FUN tramitado.

Asevera que a través de una llamada telefónica la persona afiliada le indicó que enviara copia del FUN al correo electrónico *"jdelgado (...)"*.

Señala que tiene conocimiento que no puede ni debe por ningún motivo enviar un FUN a terceros.

Hace presente que fue despedida de la Isapre Banmédica en febrero de 2023 por necesidades de la empresa.

Acompaña copia de su finiquito laboral y de capturas de pantalla de conversaciones sostenidas con la persona afiliada a través de "WhatsApp", que dan cuenta del proceso de suscripción del FUN de modificación mediante el cual incorporó una carga al plan de salud de la persona cotizante, y en que consta que, a petición de la/el agente de ventas, la persona cotizante le envió el contacto de su ex pareja para que pudiera gestionar la salida de la carga desde el plan de éste.

4. Que, en relación con los descargos de la/el agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que la/el agente de ventas no aportó ningún medio de prueba que compruebe que fue la persona cotizante quien le solicitó que enviara copia del FUN de afiliación a su ex pareja.

5. Que, con todo, se desprende de las conversaciones de "WhatsApp" acompañadas a los descargos, que la persona cotizante envió a la/al agente de ventas el teléfono de contacto de su ex pareja el 18 de enero de 2023 a las 2:08 p.m., y que la/el agente de ventas le respondió a las 2:11 p.m. de ese mismo día, *"lo estoy llamando"*. Al día siguiente, 19 de enero de 2023, a las 8:54 p.m., la/el agente de ventas informó a la persona cotizante que *"Don José ya firmó"* y, además, solicitó a la persona cotizante que le avisara cuando hubiese suscrito la documentación que le había enviado, porque la/el agente de ventas también debía firmarla.

6. Que, así las cosas y teniendo presente que el correo electrónico mediante el cual se remitió a la ex pareja de la persona cotizante el borrador del FUN folio 25226811, fue

enviado por la/el agente de ventas el 18 de enero de 2023 a las 14:19 horas y que, por otro lado, consta que el FUN folio 25226811 fue suscrito por la persona afiliada el 19 de enero de 2023 a las 22:39 horas, es posible concluir que la/el agente de ventas no envió la copia de dicho archivo a la ex pareja de la persona cotizante con posterioridad a la suscripción del FUN, sino que lo hizo un día antes, en circunstancias que gestionaba que la ex pareja de la persona cotizante suscribiera el FUN de salida de la carga que se iba a incorporar al plan de salud de la persona cotizante. En efecto, la/el agente de ventas envió copia del FUN folio 25226811 a la ex pareja de la persona cotizante el 18 de enero de 2023 a las 14:19 horas, esto es, 11 minutos después que la persona cotizante le había enviado a la agente de ventas el teléfono de contacto de su ex pareja.

7. Que lo anterior hace presumir que la ex pareja de la persona cotizante solicitó a la/al agente de ventas copia del FUN folio 25226811, como respaldo o medio de verificación, en forma previa a firmar el FUN de salida de la carga que se iba a incorporar al plan de salud de M. V. LEIVA F.

8. Que, sin embargo, en cualquier caso, la/el agente de ventas no tomó los resguardos necesarios para proteger la confidencialidad de los datos personales y sensibles de la persona cotizante y de la otra carga que ingresaba al plan de salud de ésta, toda vez que a través del FUN folio 25226811 no sólo se incorporaba como carga de M. V. LEIVA F. la/el hija/o de iniciales S.D.L., que tenía en común con la ex pareja en cuestión, sino que también su otra/o hija/o, de iniciales M.A.C.L.

9. 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 el 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 es una CENSURA.

10. 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. LETICIA LIDIA YÁÑEZ MARÍN, RUN N° [REDACTED], la sanción de CENSURA, por entregar a un tercero copia del FUN electrónico folio N° 25226811, para fines distintos a los que correspondía en el marco de la ejecución del contrato de salud previsional, con infracción a sus obligaciones de resguardo de la información, y protección y confidencialidad de los datos personales y sensibles de la persona afiliada y sus beneficiarios.

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 5 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-37-2024), 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 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

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. L. L. YÁÑEZ M.
- Sra./Sr. M. V. LEIVA F. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-37-2024