

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12101**

Santiago, **23-08-2024**

**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-27-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YANET HORTENSIA PARRA CASTILLO, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

**CASO A-27-2023 (Ord. IF/N° 8335, de 19 de marzo de 2024):**

2.1.- A. F. CHIANG G. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que el precio de su plan de salud fue alterado de forma fraudulenta y sin su consentimiento. Al respecto, señala que la ejecutiva de Banmedica, Sra. Yanet Parra, firmó unilateralmente, mediante firma digital, el respectivo FUN de modificación. Señala que adicionalmente abrió un Plan a nombre de la madre de sus hijos, M. Donoso A., mintiendo en los valores a cobrar por el plan y cobrando una parte de este a su persona, por un valor adicional de 3.3 UF mensual.

2.2.- Adjunta a su presentación:

a) FUN de modificación de cotización pactada, de fecha 30 de septiembre de 2020.

b) Copia del reclamo presentado ante la Isapre, en el que alega cobro indebido de su plan, alterado de forma fraudulenta por la ejecutiva de Banmedica Sra. Yanet Parra, agregando, que esta firmó a su nombre y sin su consentimiento, el correspondiente FUN de modificación.

2.3.- Revisado el expediente del juicio arbitral a que dio lugar el referido reclamo, Rol: 4005201-2021, se constata que en éste se encuentran incorporados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre A. F. CHIANG G. y la Isapre BANMEDICA, de fecha 18 de abril de 2019, en que se informa que el correo electrónico del afiliado es [REDACTED]

b) Formulario "Autorización de uso de correo electrónico para el envío de comunicaciones al Afiliado", suscrito por A. F. CHIANG G., con fecha 18 de abril de 2019, en que informa que para dichos efectos su correo es [REDACTED]

c) FUN de suscripción electrónica de modificación de cotización pactada celebrada entre A. F. CHIANG G. y la Isapre BANMEDICA, de fecha 30 de septiembre de 2020, en el que por una parte se informa que el correo electrónico del cotizante es [REDACTED] y en el que consta, además, que la/el agente de

ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, el correspondiente FUN de modificación, fue la/el Sra./Sr. YANET HORTENSIA PARRA CASTILLO.

d) Declaración prestada por la agente de ventas, con fecha 20 de mayo de 2021, en la que tras ser consultada sobre la efectividad de haber realizado la modificación del contrato de salud del Sr. A. F. CHIANG G., responde: *"Es efectivo que realicé la modificación del contrato del Sr. Chiang "*. Agrega, en lo pertinente, que tras ser contactada vía whatsapp por la Sra. M. Donoso A., solicitando ser asesorada para contratar un plan que tuviera como preferente a la Clínica Santa María, esta le habría manifestado: *"Que su marido ya estaba en Banmédica y como tenía la renta más baja que lo que requería el plan con la Clínica Santa María, su marido la compensaría..."*. Añade, en lo pertinente, que tras explicarle a la Sra. M. Donoso A. en qué consistía el plan y cuál era su valor, esta determinó que era lo que quería, que estaba de acuerdo con el plan y el valor, *"y que la diferencia se la iba a compensar su marido y que ella hablaría con su esposo, agregando, que tomó contacto con él, para explicarle la compensación"*. Sostiene que respecto de la mantención del contrato del Sr. Chiang donde él iba a aportar la compensación al plan de la Sra. Donoso, el sistema de firma es lo mismo, él autoriza la compensación firmando los documentos de la misma manera, con la clave que se genere con el número de documento de su cédula de identidad, agregando: *"que ambos estaban juntos al momento de la realización de estos trámites porque se hablaban, y acordaron que la clave llegaría al mismo correo de la Sra. Donoso". Señala, que cuando llega la clave, él tiene que ir al link "enlace remoto para firma de documentos", y ahí le aparecen los PDF de lo que debe firmar, en este caso el FUN, porque lo que se modifica es la cotización pactada. El sistema le pide ver el pdf y luego firmar, agregando, que: "por lo tanto, en la misma oportunidad se hicieron los 2 trámites, ambos estaban presentes en este contacto telefónico y que siempre el contacto fue a través del teléfono de la Sra. Donoso, y cuando estábamos en la modificación del Sr. Chiang, él tomó ese teléfono para realizar esa modificación"*.

2.4.- Los referidos antecedentes dan cuenta que el proceso de suscripción electrónica del FUN de modificación de la cotización pactada del reclamante se verificó sobre la base de un correo electrónico que no corresponde a la casilla informada por el cotizante al momento de su afiliación, y que su Isapre mantenía como dato de contacto para el envío de comunicaciones, lo que hace verosímil el reclamo presentado por el afiliado, en orden a que el precio de su plan de salud fue modificado sin su consentimiento.

2.5.- En dicho contexto, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de modificación del contrato de salud previsual de A. F. CHIAÁndole NG G., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Ingresar a tramitación de la Isapre una modificación de un contrato de salud suscrita electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de A. F. CHIANG G., 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.

c) Someter a consideración de la Isapre una modificación de un contrato de salud respaldada en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de A. F. CHIANG G., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, la Sra. Yanet Hortensia Parra Castillo fue notificada de los mencionados cargos con fecha 25 de marzo de 2024, según consta en la nómina emitida por la empresa de Correos de Chile; 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, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que permitieron tener por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados, esto es, que el proceso de suscripción electrónica del FUN de modificación de la cotización pactada del cotizante se verificó sobre la base de un correo electrónico que no corresponde a la casilla informada por el cotizante al momento de su afiliación, y que por lo tanto, la modificación del precio de su plan de salud no contó con su debido consentimiento.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

6. 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 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. YANET HORTENSIA PARRA CASTILLO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre una modificación de un contrato de salud respaldada en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa e ingresar a tramitación de la Isapre, una modificación de un contrato de salud suscrita electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento del cotizante.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-27-2023), 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](mailto: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/HPA**

#### **Distribución:**

- Sra./Sr. YANET HORTENSIA PARRA CASTILLO
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre Banmedica S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. A. F. CHIANG G. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-27-2023