

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12116**

Santiago, 26-08-2024

**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:**

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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-57-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ALEX ERNESTO ALLENDES ASTORGA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-57-2023 (Ord. IF/N° 17.388 de 25 de junio de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4009969 de fecha 13 de abril de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. M. L. HOUSSET P. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que al tomarse un examen se enteró que se encontraba bloqueado en FONASA, por encontrarse afiliado a isapre Banmédica. Refiere que no ha firmado algún documento para ser afiliado a dicha aseguradora.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4009969-2021 constan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 6 rola copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 23585120, de fecha 23 de junio de 2020, junto con la demás documentación contractual, donde consta que el/la Sr./Sra. Alex Ernesto Allendes Astorga fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- A fojas 56 consta copia de Bitácora de afiliación electrónica, de fecha 23 de junio de 2020.
- A fojas 80 rola sentencia arbitral que acoge demanda interpuesta en contra de la Isapre Banmédica S.A.

2.3.- En razón de lo anterior, mediante Oficio Ordinario IF/N° 53535 de 22 de diciembre de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación de 28 de diciembre de 2023 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de correos electrónicos, de fechas 23 y 26 de junio de 2020, dirigidos de Isapre Banmédica dirigidos al correo electrónico audi...@gmail.com, identificado con el nombre del cotizante en el cuerpo del correo electrónico.
- Copia de liquidación de remuneraciones del mes de mayo de 2020.

2. 4.- A través de Oficio Ordinario IF/N° 14588, de 28 de mayo de 2024 fueron solicitados antecedentes a FTF SERVICIOS S.A., supuesto empleador de la persona reclamante indicado en el FUN tipo 1, la que mediante presentación de 10 de junio de 2024 informa que la persona reclamante no ha trabajado nunca en la empresa.

Refiere que la liquidación que se les adjuntó tampoco es verdadera, ya que él nunca ha sido contratado en la empresa.

2.5.- Por otra parte, a través de Oficio Ordinario IF/N° 14589, de 28 de mayo de 2024, fueron solicitados nuevos antecedentes a Isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación de 05 de junio de 2024 informó, entre otras cosas, lo siguiente:

*" - El motivo por el cual el FUN tipo 1 no pudo ser notificado al empleador, es debido a que este indicó que el Sr. Housset no era empleado o funcionario de dicha empresa.*

*- En cuanto a los documentos aportados por el agente de ventas en el proceso de afiliación, debemos indicar que no consta copia de la cédula de identidad del reclamante. "*

2.6.- 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 de suscripción del contrato de salud previsional de la persona reclamante, al no llevarse el proceso según lo indicado en los Títulos I y II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- 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.

- 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. 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 25 de junio de 2024, sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

5. 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 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 ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

6. 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. **ALEX ERNESTO ALLENDES ASTORGA**, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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-57-2023), 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/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. ALEX ERNESTO ALLENDES ASTORGA.
  - M. L. HOUSSET P. (a título informativo).
  - ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo).
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
  - Oficina de Partes.
- A-57-2023