

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12874**

Santiago, **10-09-2024**

**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 previsional 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-189-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MACARENA YOLANDA CORDOVA MANCILLA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-189-2023 (Ord. IF/N° 13.145 de 09 de mayo de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4021145 de fecha del 23 de marzo de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. P. I. SANTIBÁÑEZ A. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre Banmédica S.A., refiriendo, en lo pertinente, que desde su trabajo se le indicó que había llegado un FUN de Isapre Banmédica, lo que le parece extraño ya que se encuentra afiliado a Isapre Cruz Blanca, refiriendo que nunca ha solicitado contratar otro Plan. Refiere que se ha tramitado un contrato sin su consentimiento, utilizando un correo electrónico y número de contacto que no le pertenecen.

Señala ser víctima de suplantación de identidad y antecedentes personales. Solicita sea regularizada la situación para evitar daños en su cobertura, y la de su carga.

Acompaña a su presentación, entre otros documentos, copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, copia empleador, de fecha 24 de febrero de 2023.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4021145-2022, consta a fojas 5 allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, refiriendo que se emitió FUN tipo 2, con término de vigencia de beneficios a partir del 01 de octubre de 2023.

2.3.- Mediante Ordinario IF/N° 43038, de 13 de octubre de 2023 fueron solicitados antecedentes a isapre Banmédica, la que a través de presentación de 31 de octubre de 2023 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 24 de febrero de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que Macarena Yolanda Cordova Mancilla 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.

- Copia de Bitácora de afiliación electrónica, de fecha 24 de febrero de 2023.  
- Copia de certificado de cotizaciones de AFP de la persona cotizante, de fecha 22 de febrero de 2023.

- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha enero de 2023.
- Copia de correos electrónicos de afiliación de la persona cotizante, de fecha 24 de febrero de 2023.

2.4.- Por otra parte, a través de Oficio Ordinario IF/N° 7152, de 08 de marzo de 2024, fueron solicitados nuevos antecedentes a isapre Banmédica, la que a través de presentación de 15 de marzo de 2024 refirió, entre otras, que la desafiliación de la persona reclamante se debió a que presentaba multiafiliación, según da cuenta el certificado de afiliación emitido por isapre Cruz Blanca de fecha 23 de septiembre de 2023, el que adjunta a su presentación.

2.5.- Además, a través de Oficio Ordinario IF/N° 7153, de 08 de marzo de 2024 se solicitó información a MANUFACTURAS DE VESTUARIO MAVESA LTDA, empresa que, mediante presentación de 14 de marzo de 2024, refirió que la persona cotizante presta servicios en dicha empresa, y que la liquidación de remuneraciones adjunta pertenece a un documento emitido por dicho ente.

2.6.- Por otro lado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 7154, de 08 de marzo de 2024, se solicitó información a la Isapre Cruz Blanca, aseguradora anterior de la persona reclamante, la que, a través de presentación de 15 de marzo de 2024, indica que los datos del cotizante, en sus registros, son los mismos que se indican en el reclamo a esta Superintendencia, además de señalar que se mantiene afiliado a dicha aseguradora. Por último, señala que no se registran solicitudes de desafiliación de parte del cotizante.

2.7.- 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; II, IV y/o VI 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. 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 13 de mayo de 2024.

4. Que, mediante presentaciones de fecha 20 de mayo de 2024, la agente de ventas presentó sus descargos, señalando, en lo pertinente, que el cliente le contactó por celular con la intención de cambiar de isapre por un plan, y le entregó antecedentes de contacto para el envío de la información y posterior conversación respecto a dudas y beneficios del nuevo plan de Salud. Refiere que para cualquier Agente de Ventas es imposible poder validar tanto el teléfono como el mail del cliente, entendiéndose que, si llega la información por este medio o al llamar a cliente se identifica como tal, no existe ninguna forma de confirmar su identidad.

Indica que la documentación enviada por el cotizante es verdadera, información confirmada además por el Oficio Ordinario IF/N° 7153 a empresa donde trabaja el cliente. En este

sentido, indica que se verificó la autenticidad de dicho documento y se validó el certificado de cotizaciones que también es original, por lo tanto procedió de manera correcta, sin incurrir en ninguna falta o negligencia al respecto.

Señala que el cliente en todo momento entrega seguridad en el proceso de venta y cumple con la información solicitada para la contratación del plan, sin que haya demostrado inconsistencia en la información que le permitiera evidenciar posible suplantación de identidad del cliente. De sus años de experiencia, puede asegurar que sucede, y su profesionalismo lleva a detectar dicha situación, y no continuar con el proceso, lo que en este caso no se identificó.

Respecto del proceso, en relación a Banmédica, indica que post pandemia se internalizó proceso de ventas de manera 100% digital, con todos los procesos de control y validación que solicita la ley, indicando que la vulneración de información o interacción por parte de los Agentes de Ventas es igual a cero, por esta razón, toda la información es de manera digital.

Señala que el proceso se realizó a través de firma electrónica avanzada, el que está administrada por la empresa SINACOFI, y cuenta con mecanismos de validación que solo puede responder el cliente ya que son respuestas personales, que solo ve el cliente y responde correctamente, ya que, si no es así, no se genera clave de firma.

Indica que luego de tres intentos, el sistema bloquea el proceso por 24 horas. En este caso se pudo validar correctamente, lo que permitiría confirmar que no existía ningún problema de suplantación.

Refiere que la clave otorgada por el sistema permite al cliente firmar declaración de salud la cual llena completamente el cliente y declara por él y su grupo familiar, y posteriormente a la aprobación de la DPS se le envían los documentos para firmar y terminar el proceso de suscripción a Banmedica.

Finalmente, el mismo cliente es quien se desafilia de su isapre actual en este caso Cruz Blanca en ese momento, por lo que una suplantación es imposible sin que el cliente haya entregado todos sus datos, lo cual el desconoce.

Indica que el proceso de desafiliación de la Isapre anterior es *"100% realizado por el cliente por lo que me estarían responsabilizando de algo por lo cual no me corresponde y lo cual mi empresa Isapre Banmedica acredito que el cliente realizo dichos actos de validación los cuales hoy desconoce"*.

Señala que una sanción sería improcedente ya que en este caso todos los afiliados que mientan o cambien su información para poder afiliarse a una isapre y que *"posteriormente se desdigan de sus actos, basándose en que el ejecutivo/a, no dio toda la información, acarrearía que en todos estos casos habría que sancionar a los ejecutivos, lo cual es del todo ilegal, ya que pasaría que todos los ejecutivos tendrían que responsabilizarse por las negligencias y faltas de los afiliados, lo cual es del todo ilegal, arbitrario y abusivo"*.

Indica que realizó su trabajo como se instruye a un agente de ventas y adjunta todos los documentos que el cliente le envió incluyendo Cédula de Identidad, cotizaciones AFP validadas con la misma AFP, y liquidación de sueldo que el mismo cliente proporcionó, siendo documentos reales de él, lo que acredita la suscripción del contrato.

Solicita que se *"revise bien el caso y se me excluya de responsabilidad ya que por lo acreditado el cliente SI REALIZÓ el proceso de validación y desafiliación de su Isapre anterior, ya que yo como agente de venta no tengo ningún acceso a este proceso, por lo cual pido anular cualquier sanción"*.

*Quedo disponible para testificar en forma personal o reunión online en este caso. Y pongo a disposición mi Notebook para que confirmen que desde mi computador jamás ingresé a las entidades mencionadas, y nunca solicite claves personales de éste y ningún cliente, ya que, se entiende que las claves son intransferibles.*

*En resumen, si cliente no realizó dicha acción, tanto yo Macarena Córdova Mancilla como Sr. [REDACTED] somos víctimas de terceros, sin mayor responsabilidad en aquello."*

No adjunta antecedentes.

5. Que, en razón de lo anterior, mediante Oficios Ordinarios IF/N° 20652 y 22050 se solicitó información a isapre Cruz Blanca S.A., que mediante presentación de fecha 9 de agosto de 2024, presentó respuesta indicando lo siguiente:

- Respecto a la pregunta: Indique si el Certificado de Desafiliación Web, de fecha febrero de 2023, adjunto a este Ordinario, corresponde a un documento genuino de la Isapre. La isapre responde *"Al respecto informamos que, el certificado de desafiliación adjunto, no se ajusta al formato que mantiene Isapre Cruz Blanca S.A, para desafiliaciones tramitadas vía Web. Asimismo, debemos señalar que, hemos recibido el mismo certificado*

*con indicación de Isapre de destino Isapre Consalud".*

*Por otra parte, es importante mencionar, que el Sr. Santibañez se encuentra vigente desde abril de 2019 a la fecha (...)"*.

- Acompaña antecedentes de afiliación de la persona cotizante.

6. Que, así las cosas, a través de Ordinario IF/N° 23688, de 26 de agosto de 2024, fueron solicitados nuevos antecedentes a isapre Cruz Blanca, que mediante presentación de fecha 2 de septiembre de 2024, respecto de acompañar mayores antecedentes del certificado con indicación de Isapre de destino Consalud, informando en qué contexto fue recibido dicho documento y/o cualquier otro antecedente relativo al mismo, informando que el certificado de desafiliación presentado por Isapre Consalud, fue adjunto vía correo electrónico. Sin embargo, dado que el cotizante no ha ingresado su solicitud de desafiliación por las vías disponibles, a la fecha continua con beneficios vigentes en Isapre Cruz Blanca S.A. Se adjunta a la presente, certificado de desafiliación Web.

7. Que, por otro lado, a través de Ordinario IF/N° 23689, de 26 de agosto de 2024, se puso en conocimiento de la agente de ventas la respuesta de isapre Cruz Blanca indicada en el considerando 5 de la presente Resolución, junto con solicitar antecedentes del primer contacto con la persona cotizante, especialmente, respecto de la verificación de su identidad.

Respecto del primer punto, refiere que desde la pandemia todo es de manera digital, por lo que no tiene *"ningún documento físico que me permita poder enviar. Desde esta perspectiva, toda información digital debe ser proporcionada por Isapre Banmedica, que posee los mecanismos para entregar documentos que acrediten el proceso propiamente tal."* Además, respecto de la desafiliación web indica que el documento *"es emitido por ISAPRE CRUZ BLANCA, por esta razón, expongo que cumplió con la validación visual de un documento que emite una entidad absolutamente ajena a mi dependencia y tanto yo como mi proceso de validación posterior verificó antecedentes del cliente ( Nombre, RUT, Isapre de Destino y timbre firma digital). Destaco nuevamente, y de acuerdo a lo confirmado anteriormente los documentos presentados en lo que respecta a liquidaciones de sueldo y certificado de cotizaciones son reales, por lo tanto, considero que dichas validaciones son parte importante y el documento de desafiliación no fue proporcionada por mi persona. "*

Con relación al segundo punto, refiere que *"Como política de CIBERSEGURIDAD, entiendo que la documentación que envía un cliente es de uso exclusivo para dicho trámite, no mantengo información de mis clientes, ya que, pueden ser mal utilizados, por lo tanto, los elimino. Para contextualizar lo indicado, dada una situación de ROBO de mi teléfono Celular y que yo tenga todos los documentos de todos mis clientes para hacer mal uso de ellos, me involucraría en este hecho. Por esta razón, dado el continuo aumento de fraudes y engaños, en resguardo de la privacidad de la información, no tengo respaldo de estos procesos.*

*Adicionalmente, informo que estoy con Licencia Médica, situación que amerita no contar con información dada mi condición actual. "*

Asegura que en ningún caso existió por su parte falsificación de documentos, ni menos intervención en el proceso del cliente, por lo cual, solicita acoger sus descargos, en una situación que escapa a su responsabilidad dado los argumentos considerados anteriormente.

8. Que, cabe tener presente 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 previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento

9. Que, en primer lugar, fue posible verificar, que el correo electrónico, dirección y teléfonos indicados en el reclamo ante esta institución difieren del indicado en el FUN ingresado a Banmédica.

En este sentido comparados con los datos indicados por Cruz Blanca, es posible observar que son los mismos indicados por el reclamante en la Superintendencia de Salud, pero no coinciden con aquellos indicados en el FUN de Banmédica.

10. Que, rola en autos que el certificado de desafiliación a isapre Cruz Blanca no se ajusta al formato que mantiene dicha entidad. En este sentido, consta de la información aportada por dicha isapre, que no se registran solicitudes de desafiliación de parte del cotizante.

11. Que, revisado el sistema de Busca de Cotizantes, se observa la afiliación múltiple a isapres Banmédica y Cruz Blanca con fecha abril a septiembre de 2023. Además, consta que la persona cotizante se mantiene afiliada a la isapre Cruz Blanca hasta la actualidad.

12. Que, por otro lado, revisado el precio del Plan de Salud de Banmédica, constituye casi el doble del pagado por el cotizante en su isapre anterior.

13. Que, los antecedentes indicados en los considerandos anteriores permiten presumir fundadamente que efectivamente la persona reclamante no tuvo intención de realizar un cambio de isapre, y que existió, a lo menos, una falta de diligencia por parte de la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato, junto con la entrega de información errónea a la isapre, en relación a los datos personales del cotizante.

14. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), acompañar documentos que respalden sus descargos y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó antecedentes o evidencias que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y las persona postulantes.

15. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas.

16. 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 a) del numeral 1.2 y numeral 1.3 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 es una multa de 10 UTM.

17. 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. MACARENA YOLANDA CORDOVA MANCILLA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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-189-2023), 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 ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. MACARENA YOLANDA CORDOVA MANCILLA.
  - P. I. SANTIBÁÑEZ A. (a título informativo).
  - ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo).
  - ISAPRE CRUZ BLANCA (a título informativo).
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
  - Oficina de Partes.
- A-189-2023