

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 14980**

Santiago, **18-10-2024**

**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-234-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. SEBASTIÁN ALEJANDRO ÁVILA MUÑOZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-234-2023 (Ord. IF/N° 22702, de 14 de agosto de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 3009 de fecha 03 de marzo de 2022.

2.1.- El/la Sra./Sra. J. E. TIBURCIO H. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que la Isapre generó un contrato de forma irregular e ilegítimo, situación que le tiene muy preocupado y sin posibilidad de recibir atención.

Indica que su empleador le informó que deberá enterar las cotizaciones a la Isapre Banmédica, por obligación legal, por un contrato que él jamás firmó, señalando que la isapre no muestra una actitud de querer corregir la irregularidad.

Menciona que se enteró del bloqueo de FONASA, porque tuvo que pagar de forma particular una atención en el consultorio con fecha 04 de enero de 2022.

Acompaña a su presentación, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 12 de abril de 2021, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el Sra./Sr. SEBASTIÁN ALEJANDRO ÁVILA MUÑOZ fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Se observa que la dirección, teléfono y correo electrónico informado en el referido documento, difieren de los datos entregados por el cotizante en el reclamo ante esta Superintendencia.

- Copia de contrato de trabajo del cotizante, de fecha 6 de octubre de 2020, con Empresa C. N. Ltda.

- Copia de Certificado de C. N., de fecha 2 de marzo de 2022, que certifica que el cotizante trabaja en dicha empresa, manteniendo contrato vigente desde el 6 de octubre de 2020 a la fecha, de carácter indefinido.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se observa, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 12 rola allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, procediendo a la anulación de su contrato de salud, y la regularización de las cotizaciones.
- A fojas 20 consta sentencia arbitral que aprueba el allanamiento de isapre Banmédica S.A.

2.3.- En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 8949, de 26 de marzo de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA la que a través de presentación ingreso N° 4583, de 1 de abril de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Respecto a las razones del allanamiento de la isapre, indica que luego de revisados los antecedentes, se pudo observar inconsistencias en el proceso de afiliación, por ejemplo, que el empleador indicado no mantenía un vínculo laboral con el Sr. Tiburcio, por lo cual se procedió a anular el contrato. Asimismo, refiere que previo a la notificación del juicio arbitral indicado, el agente de ventas a cargo de dicho proceso de afiliación se encontraba desvinculado.
- Copia de Bitácora de afiliación.
- Copia de correos electrónicos de suscripción electrónica de fechas 10, 12 y 16 de abril de 2021.

2.4.- 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.
- 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.
- Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante, 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.

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 14 de agosto 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, 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.

5. Que, los datos de la persona cotizante indicados en el FUN relativos al teléfono, dirección y correo electrónico, no se corresponden con los indicados en el reclamo ante esta Institución.

6. Que, por otro lado, revisados los antecedentes que constan en el expediente, se observa que la Isapre se allanó a las pretensiones de la persona demandante indicando que se pudo observar inconsistencias en el proceso de afiliación, por ejemplo, que el empleador indicado no mantenía un vínculo laboral con el Sr. Tiburcio.

En este mismo sentido, rolan en el expediente los antecedentes laborales del cotizante a la fecha de la suscripción del contrato, que difieren de la información indicada en el FUN tipo 1.

7. Que, buscada en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección General Barbosa Número 115, Quinta Normal, no existe ni existía a la fecha de suscripción del contrato de salud.

8. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos 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.

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 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.

10. 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. SEBASTIÁN ALEJANDRO ÁVILA MUÑOZ, RUN N°** [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y 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.

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-234-2023), 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. SEBASTIÁN ALEJANDRO ÁVILA MUÑOZ
  - J. E. TIBURCIO H. (a título informativo)
  - ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-234-2023