

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 201

Santiago, **13-01-2025**

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-34-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-34-2024 (Ord. IF/N° 42276, del 13 de diciembre de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4013203 de fecha 28 de febrero de 2024.

2.1.- El/la Sr./Sra. V. C. VALDIVIESO B., reclamó en contra de la Isapre BANMEDICA S.A., manifestando, en lo pertinente, que se afilió a Isapre Consalud, y su vigencia comenzaría en marzo de 2024, pero el día 20 de febrero se le notificó que se constaba como multiafiliada, siendo su primera afiliación en Banmédica el 10 de enero indicando que no realizó esa afiliación, y que tampoco trabaja con un empleador dependiente.

Señala que solicitó la documentación contractual, refiriendo que no tiene firma y que la liquidación indica un cargo de analista de compensaciones, cuando ella se desempeña en otro ámbito.

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

- Copia de carta de fecha 21 de enero de 2024, de la reclamante, dirigida a Isapre Banmédica.
- Copia de Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Prestadores individuales de Salud, de fecha 28 de febrero de 2024.
- Copia de Certificado de Cotizaciones de AFP Modelo, de fecha 21 de febrero de 2024, correspondiente al periodo comprendido entre 02/2022 y 02/2024.

Se observa que para el período del año 2023 no constan movimientos.

2.2.- Por otro lado, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo, consta, entre otros antecedentes, a fojas 5, allanamiento de la Isapre, que indica que *"previo a la notificación de la presente demanda, esta parte accedió la solicitud de la demandante, por lo cual, se procedió a dejar sin efecto el contrato de salud, por lo que se concluye que nunca ha existido una relación contractual entre las partes ."*

2.3.- Mediante Oficio Ordinario IF/N° 7150, de 8 de marzo de 2024, y Oficio Ordinario IF/N° 13679, de 15 de mayo de 2024 se solicitaron antecedentes a Isapre Banmédica, la que a través de presentación ingreso N° 7310, de 20 de mayo de 2024, acompañó respuesta,

adjuntando entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de FUN tipo 1, de fecha 10 de enero de 2024, en que consta que el/la Sra./Sr. JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico difiere del indicado por la persona afiliada en el reclamo ante esta Superintendencia y que se indica, como tipo de trabajador, la letra D (dependiente).

- Copia de Declaración de Salud, de fecha 10 de enero de 2024.
- Copia de Bitácora de afiliación.
- Copia de contrato de trabajo de fecha 1 de diciembre de 2023.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha diciembre de 2023.

2.4.- Además, mediante Oficio Ordinario IF/N° 16603, de 14 de junio de 2024 se solicitaron nuevos antecedentes a la Isapre Banmédica, la que a través de presentación ingreso N° 9105, de 21 de junio de 2024 acompañó respuesta, adjuntando copia de la cédula de identidad de la afiliada tenido a la vista al momento de la suscripción del contrato de salud.

2.5.- Por otra parte, solicitados antecedentes a la Isapre Consalud S.A., la aseguradora acompañó copia del FUN tipo 1, de 31 de enero de 2024.

Se observa que el correo electrónico indicado en el documento es el mismo señalado ante esta Superintendencia por la persona reclamante. Además, se observa como "tipo de trabajador" la letra I, de independiente.

2.6.- Por otro lado, mediante reclamo N° 4063274 de fecha, el/la Sr./Sra. F. J. CAÑAS G., representado por F. J. Campos G., reclamó en contra de la Isapre BANMEDICA S.A.

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

- Copia de mensajes vía WhatsApp entre 7 de diciembre de 2023 y 31 de julio de 2024, entre "M. Cubillos" y "F. Cañas".

Se observan, entre otras interacciones, las siguientes:

" 17/7/2024, 13:01 - F. Cañas: M.
17/7/2024, 13:01 - F. Cañas: La isapre no me quiere cubrir una operación por no haber informado en la declaración el 12 de diciembre que tenía una preexistencia de una operación, yo nunca estuve al tanto de eso, no me lo solicitó la Isapre 🤔
17/7/2024, 13:01 - F. Cañas: estoy en shock
17/7/2024, 13:02 - F. Cañas: entonces debo reclamar a la superintendencia
17/7/2024, 13:04 - F. Cañas: Pero está el antecedente que despidieron a la niña que veía mi caso "

(...)

" 31/7/2024, 15:08 - F. Cañas: Necesito pedirte un favor, necesito tu rut, me lo están pidiendo para el reclamo a la Isapre
31/7/2024, 15:10 - Marcela Cubillos:
31/7/2024, 15:10 - F. Cañas: Sii lo sé es parte del historial
31/7/2024, 15:11 - Marcela Cubillos: Por eso te consigo el de la ejecutiva que firmo como ejecutiva
31/7/2024, 15:11 - Marcela Cubillos: El mío no aparece anexada a nada 31/7/2024, 15:11
- F. Cañas: Ya lo tengo
31/7/2024, 15:11 - F. Cañas: No te preocupes necesito el tuyo no más 31/7/2024, 15:12 -
F. Cañas: Efectivamente la declaración no quedó y yo no tengo pruebas y tú no quieres revisar los mails
31/7/2024, 15:13 - F. Cañas: Es un tema a la ejecutiva "

- Documento que interpone demanda arbitral, cuyo contenido, en lo pertinente, indica que fue excluida la cobertura de procedimientos médicos en razón de no haber informado preexistencias.

Indica que en diciembre de 2023 la persona cotizante tomó contacto con una agente de Isapre Banmédica, la Sra. "M. Cubillos", recomendada por un amigo en común, quien brindó asesoría al reclamante. Señala que el cotizante comunicó a la ejecutiva la existencia de cirugías previas, y que en todo momento se le hizo creer que ella era la ejecutiva a cargo del proceso.

Refiere que, tras entregar la información solicitada, la Sra. Cubillos *"le informó que el proceso estaba terminado, lo cual le pareció extraño a F. Cañas atendido que nunca recibió un correo o alguna comunicación. Por tanto, nunca tampoco completó ni vio la declaración de salud. Al tomar contacto con la Señora Cubillos le informa que debe ir a la Isapre, ya que ella había sido despedida de la Isapre y no tenía acceso, pero que el plan estaba vigente ."*

Señala que, al momento de tomar contacto de su desafiliación, el cotizante solicita revisar su declaración de salud, y se sorprendió que la ejecutiva que aparece en el documento es Jacqueline González Morales, con quien nunca tuvo comunicación alguna, y tampoco ha conocido. Además, indica que aparece en dicha documentación un correo electrónico que no le pertenece.

Menciona que *"Al contactar a la señora Cubillos por vía whatsapp, ella le informa que no tiene acceso al correo institucional y se niega a darle su rut, en tanto, reconoce que la gestión fue realizada por parte de otra ejecutiva,*

Por tanto, es fundamental aclarar que la declaración de salud fue completada en su totalidad por la ejecutiva de ventas señora Jacqueline González M., Rut: ..., y no por mi representado. Todo bajo la intermediación de la señora M. Cubillos, quien era trabajadora según su testimonio hasta diciembre de 2023 de la Isapre Banmédica "

- Copia de poder simple del reclamante a su representante.

2.7.- Así las cosas, Oficio Ordinario IF/N° 24683, de 4 de septiembre de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre BANMEDICA S.A., la que a través de presentación ingreso N° 13568, de 9 de septiembre de 2024 acompaña, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de FUN tipo 1, Folio 26661016, de fecha 12 de diciembre de 2023, junto con la demás documentación contractual.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico difiere del indicado por la persona afiliada en el reclamo ante esta Superintendencia.

- Copia de Declaración de Salud Folio N° 11489147.

2.8.- Por otro lado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 24684, de 4 de septiembre 2024 fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, y a través de presentación ingreso N° 13489, de 6 de septiembre de 2024, su representante refiere, entre otras, lo siguiente:

- El reclamante indica no conocer a la ejecutiva Jacqueline González, y nunca haber tenido contacto con ella.

2.9.- Por otra parte, a través de Resolución Exenta IF/N° 15358, de 25 de octubre de 2024, se resolvió que no obstante haberse originado en diferentes reclamos, se procederá a tramitar y analizar en forma conjunta los señalados procedimientos administrativos, por involucrar a una/un misma/o agente de ventas y estar referidos a las mismas materias, procediendo a acumular el expediente administrativo A-216-2024, al proceso A-34-2024, por ser este último el más antiguo.

2.10.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. V. C. VALDIVIESO B. y Sra./Sr. F. J. CAÑAS G., al no llevar los procesos según lo indicado en el Título I 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.

- Entrega de información errónea a las personas afiliadas Sra./Sr. V. C. VALDIVIESO B. y/o Sra./Sr. F. J. CAÑAS G. 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 consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de las personas afiliadas Sra./Sr. V. C. VALDIVIESO B. y Sra./Sr. F. J. CAÑAS G. 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las personas afiliadas Sra./Sr. V. C. VALDIVIESO B. 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.

- Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de las personas cotizantes Sra./Sr. F. J. CAÑAS G., en contravención a lo establecido en la letra d) del numeral 1.1. 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 diciembre de 2024.

4. Que, en primer lugar, 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, respecto de la causa de el/la cotizante Sr./Sra. V. C. VALDIVIESO B., consta que en FUN tipo 1 de Isapre Banmédica la registra como Dependiente, e individualiza a un empleador.

Por otro lado, rola en autos que la persona cotizante no presenta, en cartola de cotizaciones AFP, movimientos en todo el año 2023, por lo que existe una inconsistencia, e información errónea a la Isapre respecto de su empleador. En este mismo sentido, consta que el correo electrónico informado por la cotizante en su reclamo en esta institución y en Isapre Consalud coinciden, lo que no ocurre con el señalado en el FUN tipo 1 de Isapre Banmédica.

6. Que, además, cabe señalar que los antecedentes allegados al expediente del procedimiento sancionatorio, permiten tener por acreditado no sólo la falta de diligencia de la agente de ventas en el proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud respecto de todos los cotizantes indicados en el cuerpo de esta Resolución, sino también, la configuración de una delegación en terceros la ejecución del proceso de negociación del contrato de salud de la persona cotizante F. J. CAÑAS G.

7. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a el/la Sra./Sr. JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES 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 capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y las persona postulantes.

8. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación al proceso de suscripción del contrato de salud de las personas cotizantes y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a las personas afiliadas como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para las 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 la letra b), d) y h) del numeral 1.1 y 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 sancionatorio y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, 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. **JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES, 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-34-2024), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. JACQUELINE MAGALY GONZÁLEZ MORALES
 - Sra./Sr. V. C. VALDIVIESO B.
 - Sra./Sr. F. J. CAÑAS G.
 - ISAPRE BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-34-2024