

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4797

Santiago, **13-05-2025**

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 de esta Superintendencia; el inc. 1° del punto “a) Suscripción de la Declaración de Salud” del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-105-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOCELYN VIVIANA ARAYA DÍAZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-105-2024 (Ord. IF/N°15.662, de 16 de abril de 2025):

2.1.- A. M. ZAMORANO M. interpuso reclamo ante esta Superintendencia con fecha 22 de febrero de 2024, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre BANMÉDICA S.A., acompañando copia de liquidación de sueldo de enero de 2024, emitida por su empleadora METBUS, en que consta que ingresó a prestar servicios para esta empresa en agosto de 2022.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre BANMÉDICA S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud de A. M. ZAMORANO M., de 22 de diciembre de 2023, en que consta que no se declaró ninguna preexistencia.

b) Copia de antecedentes ingresados para acreditar la renta de A. M. ZAMORANO M.: i) liquidación de sueldo de noviembre de 2023, que aparece emitida por la empleadora METBUS y que coincide con el formato de la liquidación de sueldo aportada por la reclamante en su reclamo, y ii) certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP PROVIDA con fecha 12 de diciembre de 2023.

2.3.- Revisado el expediente del juicio arbitral en contra de la Isapre, a que dio origen el reclamo de A. M. ZAMORANO M. y que aún se encuentra pendiente de resolución (aún sin sentencia que acoja o rechace la demanda interpuesta en contra de la Isapre), se constata, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) En su contestación, la Isapre BANMÉDICA S.A., solicita el rechazo de la demanda interpuesta por A. M. ZAMORANO M.

b) La Isapre BANMÉDICA S.A. aportó copia de FUN de suscripción electrónica de A. M. ZAMORANO M., de 26 de diciembre de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. J. V. ARAYA D.

c) Ordinario de la Superintendencia de Seguridad Social, de 19 de abril de 2024, mediante el cual derivó a esta Superintendencia de Salud, un reclamo efectuado por A. M.

ZAMORANO M. ante la Superintendencia de Seguridad Social, con fecha 7 de febrero de 2024, en la que la persona reclamante relató que la habían contactado para ofrecerle un plan en Isapre Banmédica S.A., que implicaría el mismo descuento que le efectuaba el Fonasa, pero que le mintieron, puesto que le descontaron 70 mil pesos extras de su sueldo.

2.4.- Atendido el tenor del reclamo que interpuso la persona afiliada ante la Superintendencia de Seguridad Social, esta Intendencia requirió a A. M. ZAMORANO M., que aportara respaldos de las conversaciones o interacciones que mantuvo con la persona que la habría contactado para ofrecerle un plan de salud en la Isapre Banmédica S.A., y, además, antecedentes que permitieran acreditar a diciembre de 2023 o algún mes cercano anterior, su correo electrónico personal y su número de teléfono celular particular. Sin embargo, A. M. ZAMORANO M. no respondió este requerimiento.

2.5.- Por último, la/el agente de ventas J. V. ARAYA D., a requerimiento de este Organismo de Control, aportó, entre otros antecedentes:

a) Capturas de pantalla de las conversaciones que mantuvo la/el agente de ventas el 22 de diciembre de 2023 con el contacto “*Ana Zamorano Ref Diciembre 23*”, en la que entre otros hechos consta que este contacto le informó su correo electrónico y le envió un certificado médico en forma previa a la firma de la Declaración de Salud y luego, una vez aprobada ésta, imágenes de su cédula de identidad y copia de liquidación de sueldo de noviembre de 2023.

b) Copia de certificado médico de 17 de febrero de 2023, que da cuenta que A. M. ZAMORANO M. fue diagnosticada con hipertensión endolinfática izquierda.

2.6.- Así las cosas y sin perjuicio de lo que se resuelva en definitiva en el juicio arbitral seguido en contra de la Isapre, lo cierto es que los referidos antecedentes sólo daban cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre, se había omitido el diagnóstico de que da cuenta el certificado médico de 17 de febrero de 2023, del que tenía conocimiento la/el agente de ventas.

2.7.- Sobre el particular se hace presente que, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, lo cierto es que pesa sobre la/el agente de ventas la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con dicho llenado, puesto que es la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa vigente que rige la materia y no la persona postulante, y por ello el inc. 1° del punto “a) Suscripción de la Declaración de Salud” del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos dispone que: “El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas”.

2.8.- Además, dado que la Declaración de Salud forma parte de la documentación contractual que en definitiva debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas en representación de la Isapre, la/el agente de ventas tiene la obligación de revisar dicha documentación e informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que haya podido observar o constatar en la misma, para que se puedan adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hace, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

2.9.- En consecuencia, 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 en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de A. M. ZAMORANO M., 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) No haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1° del punto “a) Suscripción de la Declaración de Salud” del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 24 de abril de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, refiriendo, en primer término, las alegaciones que efectuó la persona afiliada ante esta Superintendencia y ante la Superintendencia de Seguridad Social, aseverando que dichas acusaciones son falsas.

Hace presente que es agente de ventas en el sistema de isapres desde hace casi 8 años y que siempre su forma de trabajo ha sido honesta, transparente, clara y cercana con sus clientes.

Respecto de la imputación efectuada en el oficio de cargos, aduce que orientó a la persona postulante en el sentido que debía declarar su diagnóstico, la forma como debía hacerlo, posibles restricciones y consecuencias de omitir una condición médica.

Afirma que fue la persona postulante quien decidió omitir su diagnóstico, por lo que es ésta quien debe asumir su responsabilidad y futuras consecuencias.

Alega que, dado que la normativa señala que la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, la/el agente de ventas no tiene responsabilidad en dicha decisión.

Por último, señala que la persona reclamante ya no pertenece a la Isapre.

4. Que, en sus descargos la/el agente de ventas no expone ninguna argumentación ni aporta ningún antecedente que desvirtúe los fundamentos de hecho de los cargos formulados en su contra, esto es, la omisión en la Declaración de Salud de la enfermedad preexistente diagnosticada a la persona afiliada, de que daba cuenta el certificado que constaba en las capturas de pantalla acompañadas por la/el agente de ventas en la etapa de investigación.

5. Que, en relación con lo anterior se hace presente que, aun en el evento de ser efectivo que la/el agente de ventas orientó a la persona postulante en el sentido de declarar dicha preexistencia, lo cierto es que el referido diagnóstico no fue informado en la Declaración de Salud, por lo que, tal como se señaló en el oficio de cargos, dado que la Declaración de Salud forma parte de la documentación contractual que en definitiva debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas en representación de la Isapre, la/el agente de ventas tenía la obligación de revisar dicha documentación e informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que hubiese podido observar o constatar en la misma, para que se pudieran adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hizo, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

6. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados, no cabe sino desestimar sus descargos.

7. 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, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 7 UTM.

8. 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. JOCELYN VIVIANA ARAYA DÍAZ, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 7 UTM (siete unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de A. M. ZAMORANO M. y por no haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1° del punto "a) Suscripción de la Declaración de Salud" del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, de esta Superintendencia.

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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del 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.

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 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 Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-105-2024), 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.

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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. J. V. ARAYA D.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. L. A. M. ZAMORANO M. (a título informativo)
 - Subdepto. de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-105-2024