

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7735

Santiago, **28-07-2025**

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; 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-31-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YESENIA ROSA VILLASECA FUENTES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-31-2024 (Ord. IF/N°14.913, de 10 de abril de 2025):

2.1.- Con fecha 8 de febrero de 2024 la Isapre BANMÉDICA S.A. denunció a la/al agente de ventas Y. R. VILLASECA F., por haber ingresado a la Isapre certificados médicos irregulares.

2.2.- La Isapre adjuntó a su denuncia, entre otros antecedentes:

a) Copia de correos electrónicos de 8 de noviembre de 2023, mediante los cuales la/el agente de ventas Y. R. VILLASECA F. informa a la Isapre que de las 7 personas por las que se le consultó, sólo G. Silva y M. Rodríguez le enviaron los exámenes por medio de "WhatsApp", y las restantes los subieron directamente al llenar sus declaraciones de salud.

b) Copia de hilo de correos electrónicos entre la Isapre y G. Silva D., en que consta que el 2 de noviembre de 2023 G. Silva D. envió a la Isapre los resultados que había aportado durante el proceso de afiliación e informó que no puede validar el examen de Clínica Dávila por el que se le consulta.

c) Copia de resultados que G. Silva D. señaló haber aportado durante el proceso de afiliación a la Isapre, emitidos por Integramédica con fecha 14 de octubre de 2019, validados y firmados por el Dr. R. Valenzuela P.

d) Copia de hilo de correos electrónicos entre la Isapre y K. Carreño R., en que consta que el 31 de octubre de 2023 K. Carreño R. informó a la Isapre que nunca se ha atendido en la Clínica Dávila, por lo que desconoce el certificado médico de Clínica Dávila por el que se le consulta.

e) Copia de hilo de correos electrónicos entre la Isapre y L. Letelier P., en que consta que el 25 de octubre de 2023 L. Letelier P. informó a la Isapre que nunca envió el certificado médico de Clínica Dávila por el que se le consulta, que ese examen no le pertenece y que nunca se realizó ese examen en dicha Clínica.

f) Copia de informes de exámenes supuestamente emitidos por Clínica Dávila:

i) De resonancia magnética de columna dorso-lumbar ad, de 25 de mayo de 2021, correspondiente a G. Silva D., sin hallazgos significativos a señalar. Este documento aparece validado por F. Chiang O., médico neuroradiólogo.

ii) De resonancia magnética de rodilla derecha, de 22 de octubre de 2015, correspondiente a H. Hurtado T. (aunque sus apellidos aparecen invertidos en este documento), sin hallazgos significativos a señalar. Este documento aparece validado por F. Chiang O., médico neuroradiólogo.

iii) De resonancia magnética de columna dorso-lumbar ad, de 8 de marzo de 2017, correspondiente a R. C. Urrutia V., sin hallazgos significativos a señalar. Este documento aparece validado por F. Chiang O., médico neuroradiólogo.

iv) De resonancia magnética de columna dorso-lumbar ad, de 27 de julio de 2022, correspondiente a K. Carreño R., sin hallazgos significativos a señalar. Este documento aparece validado por F. Chiang O., médico neuroradiólogo.

v) De resonancia magnética de columna dorso-lumbar ad, de 25 de febrero de 2022, correspondiente a J. Huerta F., sin hallazgos significativos a señalar. Este documento aparece validado por F. Chiang O., médico neuroradiólogo.

vi) De resonancia magnética de columna dorso-lumbar ad, de 25 de agosto de 2022, correspondiente a S. Altamirano P., sin hallazgos significativos a señalar. Este documento aparece validado por F. Chiang O., médico neuroradiólogo.

vii) De tomografía computada de cerebro sin contraste, de 19 de diciembre de 2019, correspondiente a L. Letelier P., sin hallazgos patológicos. Este documento aparece validado por la Dra. M. Garrido O..

2.3.- Además, a requerimiento de este Organismos de Control, la Isapre aportó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud, de 10 de octubre de 2023, correspondiente a R. C. Urrutia V., en que consta que en la pregunta N°7, relativa a “enfermedades reumatológicas o del sistema osteomuscular”, se informó, en resumen, que la persona postulante, en junio de 2017, tuvo un episodio de dolor de espalda, pero que la resonancia a que se sometió por orden médica determinó que no tenía patologías asociadas. Además, consta que quien suscribió esta Declaración de Salud en representación de la Isapre fue la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F.

b) Copia de Resonancia Nuclear Magnética de Columna, de 13 de junio de 2017, mencionada en la Declaración de Salud de R. C. Urrutia V., en que se consigna “examen sin hallazgos patológicos significativos” y que aparece emitida por Integramédica.

c) Copia de correo electrónico de 12 de octubre de 2023, mediante el cual Integramédica informó a la Isapre que R. C. Urrutia V. no tiene registros de haberse sometido a una resonancia de columna durante el año 2017 en dicho prestador de salud.

d) Copia de correo electrónico de 24 de octubre de 2023, mediante el cual la Clínica Dávila respondió a la Isapre su solicitud de validación de informes de exámenes, indicando que de los exámenes que le fueron enviados para su validación, el único examen existente en sus registros corresponde al del RUN de R. C. Urrutia V., pero que la información contenida en dicho examen no coincide con la del informe que fue emitido por Clínica Dávila. Además, la Clínica Dávila informó en dicho correo electrónico que recién a fines del año 2021 efectuó el cambio de su logotipo, por lo que señala que los informes que aparecen emitidos antes de esa fecha y registran el nuevo logotipo claramente fueron falsificados.

e) Copia de FUN de suscripción de K. Carreño R., L. Letelier P., S. Altamirano P., G. Silva D. y H. Hurtado T., en los que consta que la/el agente de ventas responsable de estas suscripciones fue Y. R. VILLASECA F.

En cuanto al FUN de suscripción correspondiente a J. Huerta F. aportado por la Isapre, comprobó que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción no fue Y. R. VILLASECA F., sino que otra/otro agente de ventas.

f) Copia de Declaración de Salud, de 16 de marzo de 2023, correspondiente a K. Carreño R., en que consta que en la pregunta N°19, relativa a “licencias médicas anteriores”, se informó que la persona postulante tuvo una licencia médica por lumbago por una fuerza mal hecha, pero que no hubo secuelas ni nuevos episodios. Además, consta que quien suscribió esta Declaración de Salud en representación de la Isapre fue la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F.

g) Copia de Declaración de Salud, de 16 de junio de 2023, correspondiente a L. Letelier P., en que consta que en la pregunta N°1, relativa a “enfermedades físicas del sistema

nervioso”, se informó, en resumen, que la persona postulante tuvo un episodio de dolor de cabeza, pero que la resonancia de cerebro a que se sometió por orden médica resultó bien. Además, consta que quien suscribió esta Declaración de Salud en representación de la Isapre fue la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F.

h) Copia de Declaración de Salud, de 15 de junio de 2023, correspondiente a S. Altamirano P., en que consta que en la pregunta N°19, relativa a “licencias médicas anteriores”, se informó, en resumen, que la persona postulante, en el año 2022, tuvo una licencia médica por dolor de espalda, pero que la resonancia magnética a que se sometió arrojó que estaba bien. Además, consta que quien suscribió esta Declaración de Salud en representación de la Isapre fue la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F.

i) Copia de Declaración de Salud, de 12 de julio de 2023, correspondiente a G. Silva D., en que consta que en la pregunta N°7, relativa a “enfermedades reumatológicas o del sistema osteomuscular”, se informó, en resumen, que la persona postulante tuvo una caída que la dejó con dolor en la espalda y rodilla derecha, pero que la resonancia a que se sometió por orden médica arrojó que todo estaba bien. Además, consta que quien suscribió esta Declaración de Salud en representación de la Isapre fue la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F.

j) Copia de Declaración de Salud, de 22 de julio de 2023, correspondiente a H. Hurtado T., en que consta que en la pregunta N°7, relativa a “enfermedades reumatológicas o del sistema osteomuscular”, se informó, en resumen, que la persona postulante, en el año 2014, sufrió un esguince en la rodilla derecha y que en el año 2015 se sometió a una resonancia, la que adjunta, sólo para chequear que todo estuviese bien. Además, consta que quien suscribió esta Declaración de Salud en representación de la Isapre fue la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F.

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir que, en las propuestas de afiliación de R. C. Urrutia V., K. Carreño R., L. Letelier P., S. Altamirano P., G. Silva D. y H. Hurtado T., que la/al agente de ventas Sra./Sr. Y. R. VILLASECA F. ingresó a evaluación de la Isapre, se adjuntaron informes de exámenes falsos, lo cual no sólo entorpeció la facultad de la Isapre de evaluar el riesgo individual de cada una de las personas postulantes y vulneró el consentimiento de las personas afiliadas en los casos de K. Carreño R., L. Letelier P. y G. Silva D., sino que además configuró un incumplimiento gravísimo de sus obligaciones como agente de ventas, de conformidad con la letra a) 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.

2.5.- 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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de K. Carreño R., L. Letelier P., S. Altamirano P., G. Silva D. y H. Hurtado T., 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) Ingresar a tramitación de la Isapre antecedentes de salud falsos o simulados, respecto de R. C. Urrutia V., K. Carreño R., L. Letelier P., S. Altamirano P., G. Silva D. y H. Hurtado T., incurriendo en lo establecido en la letra a) 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, mediante presentación efectuada con fecha 28 de abril de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que ha sido agente de ventas de Isapres por más de 3 años, se ha desempeñado de forma ética y profesional, y como consecuencia de su desempeño ha sido premiada y evaluada positivamente. Señala que acompaña documentos que respaldan su desempeño.

Asevera que en septiembre de 2023 comenzó a ser hostigada por parte de su supervisor y que en octubre de 2023 se le comunicó que presentaba algunos casos con irregularidades en los exámenes médicos, a lo que respondió que éstos eran aportados por las/los clientes. Luego se le solicitó la información de estos casos y se le citó a responder un cuestionario el día 7 de noviembre de 2023.

Agrega que fue citada nuevamente a una reunión la última semana de noviembre, en la que se le solicitó que renunciara, para de esta manera evitar que la Isapre solicitara la cancelación de su inscripción en el registro de agentes de ventas.

Asevera que, pese a la evidente vulneración de sus derechos laborales, no denunció a la

Isapre, por temor a represalias y se enfocó en encontrar trabajo en otra Isapre, desempeñándose desde entonces en la Isapre Nueva Masvida S.A.

Aduce que este proceso sancionatorio no tiene su origen en reclamo alguno de personas afiliadas, ninguna de las cuales ha manifestado alguna disconformidad o irregularidad con el proceso de contratación, ni tampoco en una fiscalización de esta Superintendencia, sino que responde a un conflicto laboral y a la presión que ejerció la Isapre en contra de los agentes de ventas con una alta estructura de comisiones, generando investigaciones en su contra como es su caso, para forzar sus renunciaciones y de esta manera evitar el pago de indemnizaciones.

Por lo anterior, sostiene que la denuncia de la Isapre se encuentra viciada y se basa en un proceso de investigación arbitrario, por lo que solicita que la investigación de la Isapre BANMÉDICA S.A. no sea considerada para ningún efecto.

En cuanto al primer cargo, alega que no se menciona la infracción específica que habría cometido la/el agente de ventas en relación con la norma del Compendio citada, limitándose a señalar una supuesta falta de diligencia. Agrega que la norma citada en este cargo no se refiere a las obligaciones que debe cumplir un agente de ventas y, en este sentido, pregunta: ¿Cómo es posible calificar una conducta y aplicar una sanción si no menciona la obligación contravenida?

Cita doctrina de la Contraloría General de la República respecto de la tipicidad de las infracciones y argumenta que en el oficio de cargos sólo se reitera información contenida en la denuncia presentada por la Isapre, sin señalar las obligaciones que la agente de ventas habría infringido y sin analizar los antecedentes aportados por la Isapre, los que simplemente se tienen por ciertos.

Argumenta que esta Superintendencia debe velar por el debido proceso y el principio de inocencia, por lo que no se ajusta a derecho que la fundamentación de los cargos se base netamente en la investigación realizada por la denunciante y en las peticiones efectuadas por ésta.

Sin perjuicio de lo anterior, en relación con los 5 casos incluidos en el primer cargo y previa transcripción de las aseveraciones contenidas en la denuncia efectuada por la Isapre, sostiene que lo señalado en la investigación de la Isapre es fundamental para circunscribir el marco de la denuncia y, por ende, limita los cargos y el proceso sancionatorio, de conformidad con el “principio de coherencia de los procesos judiciales” (sic).

En este sentido, dado que la Isapre en su denuncia señala que sólo hay irregularidades en los antecedentes médicos que habría subido la agente de ventas respecto de la Sra. Letelier, Sra. Carreño y Sr. Díaz, y que sobre el resto de las personas hay constancia que éstas subieron su propia información al sistema PETCRA, el primer cargo debe excluir a los Sres. Altamirano y Hurtado, sobre los que por lo demás no existe ningún antecedente de falta de diligencia por parte de la agente de ventas.

Específicamente respecto de la Sra. Letelier, Sra. Carreño y Sr. Díaz, hace presente que en el proceso de suscripción online de la Isapre (sistema de afiliación VSP) la/el agente de ventas acompaña y asesora al potencial afiliado, pero le es técnicamente imposible acompañar antecedentes o firmar documentación personal de la persona postulante.

Al respecto, resume el proceso de suscripción y señala que acompaña láminas de la capacitación sobre Manual Operativo, de agosto de 2020, y Manual Operativo Vigente Ventas y Modificaciones, de septiembre 2021.

Alega que las Declaraciones de Salud no son suscritas por las/los agentes de ventas, sino que es el procedimiento implementado por la Isapre el que exige que, para que las Declaraciones de Salud firmadas por las personas postulantes puedan avanzar a la evaluación de la Contraloría Médica, deban previamente ser validadas por la/el agente de ventas mediante su huella bajo el sistema “I-MED Acepta”.

En cuanto al segundo cargo, señala que reitera los fundamentos expuestos respecto del primer cargo, en lo que sea procedente, especialmente en lo referido al sistema de afiliación VSP.

Adicionalmente, hace presente que la falsificación de un instrumento privado es un delito que está tipificado en el artículo 197 del Código Penal, por lo que se reserva los derechos que le corresponda en base a la gravedad de la acusación que se le efectúa.

Argumenta que para “calificar a un instrumento como falso se requiere necesariamente de una prueba técnica y una declaración judicial que acredite dicha estimación, de lo contrario

no es posible, bajo la propia apreciación determinar si un documento es real o no” (sic).

Asimismo, señala que “tampoco son suficientes las declaraciones de los empleados de los prestadores de salud con los cuales la Isapre tiene convenios, incluso con uno de ellos son parte del mismo grupo empresarial, lo relevante para calificar a un documento como falso o adulterado es una prueba técnica, la que no se practicó en la investigación” (sic).

Sin perjuicio de lo anterior, analiza el proceso investigativo efectuado por la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriéndose en primer lugar al caso del Sr. Urrutia, quien se desistió de su postulación cuando la Isapre le solicitó antecedentes médicos, por lo que plantea las siguientes preguntas: “¿Cómo es posible imputarle a la agente de ventas un delito de falsificación? ¿No resulta ser más sospechoso que el cliente habiéndosele solicitado su información médica desistiera de continuar con el proceso?”.

Agrega que “es de público conocimiento la gran cantidad de falsificaciones de exámenes, licencias y certificados médicos que circulan y muchos de ellos tienen su origen en los propios pacientes o afiliados, quienes con fines de eludir las preexistencias para lograr la afiliación en Isapre u obtener beneficios indebidos recurren a estas herramientas ilegales”.

Reitera que, de los 7 exámenes, sólo respecto de 3 la Isapre señaló que habrían sido subidos por la/el agente de venta y que, por tanto, existen 4 casos de certificados que fueron subidos por las propias personas postulantes, por lo que pregunta: “¿Cómo resultaba eso imputable a la agente de ventas?”.

Asimismo, reitera que la/el agente de ventas no tiene posibilidad de acceder a la Declaración de Salud de una persona postulante, ni adjuntar documentación médica de ésta. Es la propia persona postulante la única que puede enviar documentación médica solicitada por Contraloría Médica, para lo cual le llega un correo electrónico en el que se le solicita la información que debe subir a la plataforma.

Sostiene que, por dicho motivo, todas las afirmaciones que figuran en la investigación, en orden a que los antecedentes médicos fueron enviados a la/el agente de ventas a través de “WhatsApp”, no son ciertas y fueron maliciosamente dispuestas de esa manera por la Isapre.

Añade que lo que es verídico y constituye una práctica usual, es que los documentos de cierre de venta, como las liquidaciones, copia de cédula de identidad y cotizaciones de AFP, efectivamente son enviadas por las personas afiliadas por dicho medio, siendo responsabilidad de la/el agente de ventas subirlas al sistema.

Expone que se habría contactado con algunas de las personas afiliadas y que éstas le habrían señalado la incomodidad y presión que sintieron de parte del auditor de la Isapre en orden a enviar la documentación correcta o negar el envío de antecedentes médicos, bajo amenaza de ser desafiliadas de la Isapre.

Alega que no es efectivo que los antecedentes falsos habrían entorpecido la facultad de la Isapre de evaluar el riesgo individual de cada una de las personas postulantes, puesto que para llegar a esa conclusión la Isapre debió haber informado en su denuncia si dichas personas lograron o no en definitiva afiliarse y en el caso que hayan sido afiliadas, si éstas aún permanecen vigentes o la fecha de su desafiliación. Agrega que, si permanecieran vigentes, no resulta factible pensar que la Isapre no pudo evaluar el riesgo adecuadamente y, al contrario, se benefició de los documentos supuestamente falsos.

Solicita se declare que la formulación de cargos carece de fundamentos suficientes, debiendo dejarse sin efecto. En subsidio, pide que se declare que no existe infracción alguna al Compendio y a las normas legales que regulan las obligaciones de las/los agentes de venta en el proceso de suscripción de contratos de salud. En subsidio de los puntos anteriores, solicita se declare que las supuestas infracciones son de carácter leve, estableciendo como máxima sanción la censura.

Acompaña a sus descargos los siguientes documentos: a) Copia de contrato de trabajo celebrado entre la agente de ventas y la Isapre BANMÉDICA S.A., de 1 de septiembre de 2021, y sus anexos; b) Copia de Manual Operativo-Capacitación Interna Banmédica, de agosto de 2020; c) Copia de antecedentes de avances, felicitaciones y reconocimientos, y d) Copia de Manual Operativo Vigente Ventas y Modificaciones, de septiembre 2021, de Isapre Banmédica-Vida Tres.

4. Que, en relación con las argumentaciones y antecedentes aportados por la/el agente de ventas en sus descargos, se hace presente, en primer lugar, que la/el agente de ventas no acompaña ningún antecedente que respalde sus alegaciones en orden a que fue objeto de hostigamientos por parte de la Isapre y que la investigación efectuada por ésta sólo tuvo

por objeto obtener su renuncia. Menos comprueba que otras/otros agentes de ventas se hayan visto expuestas/os a la misma clase de hostigamientos.

5. Que, en cuanto a lo argumentado por la/el agente de ventas en el sentido que la denuncia de la Isapre se encontraría viciada y se fundaría en un proceso de investigación arbitrario, se hace presente que en el oficio de cargos no se hace referencia a la investigación de la Isapre y, respecto de la denuncia, en el oficio de cargos sólo se indica que la Isapre denunció a la/al agente de ventas “por haber ingresado a la Isapre certificados médicos irregulares”.

6. Que, por tanto, el oficio de cargos no se funda en los dichos expuestos por la Isapre en su denuncia ni en las conclusiones a que haya podido arribar dicha institución en su investigación, sino que en los hechos objetivos que se desprenden de documentación acompañada por la Isapre en su denuncia y de antecedentes que con posterioridad le fueron requeridos por este Organismo de Control, todos evidencias que fueron debidamente detallados en los puntos 2 y 3 del referido oficio de cargos.

7. Que, en lo que atañe a las argumentaciones referentes al primer cargo, se hace presente que la norma en que se funda el primer cargo, a saber, el punto 1.3 del numeral III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, está asociada a la sanción mínima de censura e incluye “todos aquellos hechos, actos u omisiones que contravengan una obligación de sus funciones como agentes de ventas y no constituyan una infracción gravísima o grave”. En este sentido, atendido que las/los agentes de ventas son las personas naturales habilitadas por una Isapre para intervenir de manera exclusiva y excluyente en las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, lo cierto es que por la propia naturaleza de sus funciones y sin que sea necesario que exista una norma expresa en tal sentido, las/los agentes de ventas tienen la obligación de desempeñarse de manera diligente y cuidadosa en los procesos de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por tanto, cualquier irregularidad en que puedan incurrir en los referidos procesos, a lo menos constituye una falta de diligencia, que es lo que en este caso se imputa a la/al agente de ventas en el primer cargo.

8. Que, en cuanto a la alegación de la/del agente de ventas en orden a que la investigación de la Isapre circunscribe el marco de la denuncia, limitando los cargos y el proceso sancionatorio (por lo que sostiene que en el primer cargo sólo debe incluirse los tres casos respecto de los cuales en la denuncia se señaló que había irregularidades en los antecedentes médicos que habría subido la agente de ventas y no los dos casos que fueron subidos por las personas postulantes), cabe reiterar lo señalado precedentemente en los considerandos quinto y sexto, en el sentido que en el oficio de cargos no se hace referencia a la investigación de la Isapre, y que los cargos no se fundan en los dichos expuestos por la Isapre en su denuncia, sino que en los hechos objetivos que se desprenden de documentación acompañada o requerida a la Isapre.

9. Que, en cuanto a lo sostenido por la/el agente de ventas en el sentido que en el proceso de suscripción “online” de la Isapre (sistema de afiliación VSP) le es técnicamente imposible a la/al agente de venta de ventas acompañar antecedentes, se hace presente que revisados la presentación del Manual Operativo de agosto de 2020 y el Manual Operativo Vigente Ventas y Modificaciones de septiembre 2021, acompañados por la/el agente de ventas, nada se indica en estos documentos respecto de la forma o vía a través de la cual deben ser enviados los antecedentes médicos que puedan ser requeridos por Contraloría Médica, esto es, directamente por la persona postulante o por medio de la/del agente de ventas que le asesora.

10. Que, a mayor abundamiento, dentro de los documentos en que se fundó el cargo, tal como se consignó en el numero 2 letra a) del oficio de cargos, están los correos electrónicos de 8 de noviembre de 2023, mediante los cuales la/el agente de ventas Y. R. VILLASECA F. informó a la Isapre que de las 7 personas por las que se le consultó, sólo G. Silva y M. Rodríguez le enviaron los exámenes por medio de “WhatsApp”, y las restantes los subieron directamente al llenar sus declaraciones de salud. Por lo tanto, la misma agente de ventas reconoció en dichos correos electrónicos, que, a lo menos en esos dos casos, fue la/el agente de ventas quien intermedió en la recepción de la documentación médica requerida.

11. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas al segundo cargo, cabe señalar que en el oficio de cargos no se imputa a la/al agente de ventas el hecho de haber falsificado los informes de exámenes observados, sino que haber ingresado a tramitación de la Isapre antecedentes de salud falsos o simulados, respecto de 6 personas.

12. Que, sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que en materia de responsabilidad administrativa o infraccional, para dar por comprobado que un documento es falso, adulterado o simulado, no se requiere de una sentencia judicial que así lo determine.

13. Que, además, en materia de responsabilidad administrativa o infraccional, el estándar de prueba o convicción no es el del derecho penal (“más allá de toda duda razonable”, previsto en el artículo 340 del Código Penal, en relación con los “delitos”), sino que uno menos exigente, que según parte de la dogmática nacional correspondería al estándar civil de “prueba preponderante”.

14. Que, así las cosas, no era necesaria una prueba técnica para concluir que los informes de exámenes ingresados eran falsos o habían sido adulterados, siendo suficiente, en el caso de K. Carreño R. y L. Letelier P., las respuestas de estas personas a través de correos electrónicos, en orden a que no se habían realizado dichos exámenes.

Tratándose de G. Silva D. y H. Hurtado T., se consideró suficiente la respuesta de Clínica Dávila en orden a que recién a fines del año 2021 efectuó el cambio de su logotipo, por lo que los informes que aparecen emitidos antes de esa fecha y que registran el nuevo logotipo, como en estos dos casos y en el de L. Letelier P., claramente son falsos.

15. Que, por el contrario, analizados nuevamente los antecedentes, se constata que, tratándose de S. Altamirano P., si bien el informe presenta el nuevo logotipo de Clínica Dávila, dicho informe aparece emitido el 25 de agosto de 2022, cuando el nuevo logotipo ya estaba vigente. Por tanto, se estima procedente excluir de reproche el caso de S. ALTAMIRANO P.

16. Que, el reproche que se efectúa en el segundo cargo se funda en la responsabilidad que tiene la/agente de ventas de cautelar la veracidad de la información y antecedentes que se ingresan a la Isapre en los procesos de postulación y suscripción de contratos de salud previsual, y, en este sentido, no parece verosímil que la/el agente de ventas no se haya percatado de la falsedad o adulteración de los certificados ingresados, a lo menos en los casos de K. Carreño R., L. Letelier P., G. Silva D. y H. Hurtado T., ninguno de los cuales contaba con firma ni timbre de la/del profesional que aparecía emitiéndolos, y tres de los cuales ostentaban un logotipo de Clínica Dávila que recién comenzó a utilizarse con posterioridad a sus supuestas fecha de emisión.

17. Que, si bien en el caso de R. C. Urrutia V. se acompañó un informe de 8 de marzo de 2017, sin firma de la/del profesional, en que aparece el nuevo logotipo de Clínica Dávila, y respecto del cual dicha Clínica informó por correo electrónico a la Isapre que la información contenida en el referido examen no coincidía con la del informe que efectivamente había sido emitido por este prestador de salud; lo cierto es que existe un segundo informe, de 13 de junio de 2017, cuya veracidad fue desvirtuada por la respuesta que Integramédica envió por correo electrónico a la Isapre (y por el hecho que los “hallazgos” e “impresión” que consigna son idénticos a los contenidos en el informe de 8 de marzo de 2017, supuestamente emitido por Clínica Dávila), pero que sí cuenta con firma del profesional que lo habría revisado, por lo que su falsedad no habría podido ser detectada por la/el agente de ventas.

18. Que, sobre el particular, no existen antecedentes probatorios que permitan establecer cuál de los dos informes fue el que la/el agente de ventas estuvo en condiciones de revisar antes de que se remitiera la Declaración de Salud a revisión de Contraloría Médica, esto es, el de Integramédica firmado por la/el profesional o el de Clínica Dávila sin firma alguna, por lo que, ante esta falta de claridad, no cabe sino excluir de reproche también el caso R. C. URRUTIA V.

19. Que, en otro orden de ideas, se hace presente que la/el agente de ventas no acompaña ningún antecedente que avale su aseveración relativa a que algunas de las personas afiliadas le señalaron que fueron presionadas por parte del auditor de la Isapre.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que la Isapre estaba en todo su derecho a exigir antecedentes a las personas afiliadas con el fin de esclarecer los hechos observados y, eventualmente, poner término al contrato de salud previsual. Así lo establece el art. 201 del DFL N° 1, de 2005, de Salud:

“Artículo 201.- La Institución sólo podrá poner término al contrato de salud cuando el cotizante incurra en alguno de los siguientes incumplimientos contractuales:

1.- Falsear o no entregar de manera fidedigna toda la información en la Declaración de Salud, en los términos del artículo 190, salvo que el afiliado o beneficiario demuestren justa causa de error (...).”

20. Que, por otro lado, se hace presente que las situaciones observadas sí entorpecieron la facultad de la Isapre de evaluar el riesgo individual de las personas postulantes, toda vez que en base a antecedentes falsos la Isapre decidió dar curso a las afiliaciones, según

consta en los FUN de suscripción indicados en el número 3 letra e) del oficio de cargos y que fueron remitidos a la/al agente de ventas en conjunto con la notificación de los cargos.

21. Que, además, la circunstancia que con posterioridad la Isapre se haya percatado de la falsedad o adulteración de las certificaciones observadas, no altera la irregularidad en que incurrió la/el agente de ventas, independientemente de cuáles hayan sido las medidas que la Isapre haya adoptado en relación con los contratos de salud afectados por esta irregularidad.

22. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados, no cabe sino desestimar sus descargos, sin perjuicio de los casos de S. ALTAMIRANO P. y R. C. URRUTIA V., que se estima procedente excluir de reproche por los motivos expuestos en los considerandos décimo quinto y décimo octavo, respectivamente.

23. Que, en consecuencia, por los motivos señalados anteriormente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y considerando que no hay evidencias de que se haya causado perjuicio a las personas beneficiarias, sino que sólo a la Isapre, al entorpecerse su facultad de evaluar el riesgo individual de las personas postulantes, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 15 UTM.

24. 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. YESENIA ROSA VILLASECA FUENTES, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción e ingresar a tramitación de la Isapre antecedentes de salud falsos o simulados, respecto de K. Carreño R., L. Letelier P., G. Silva D. y H. Hurtado T.

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 ser 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-31-2024), 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 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. Y. R. VILLASECA F.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-31-2024