

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2508

Santiago, 12-03-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra l), 177, 197 inc.2°, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I y el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual", ambos del Capítulo I 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, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsual cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, con ocasión de la tramitación del procedimiento sancionatorio A-98-2022, se tomó conocimiento que la Isapre BANMÉDICA S.A. formalizó el contrato de salud de E. BLANCO C., el 20 de julio 2022, con primera cotización a descontar, la de agosto de 2022 y con inicio de vigencia de beneficios a partir de septiembre de 2022, en circunstancias que la persona afiliada cumplía la primera anualidad de vigencia de beneficios con su anterior Isapre en octubre de 2022, y por ello recién el 1 de agosto de 2022 se ingresó y aprobó la desafiliación de la cotizante por parte de la Isapre Consalud S.A.
3. Que, por otro lado, con motivo de la tramitación del procedimiento sancionatorio A-115-2023, esta Superintendencia constató que para la suscripción del FUN folio N°23835206, de 2 de febrero de 2021, la Isapre BANMÉDICA S.A. aceptó como antecedente para verificar la identidad de J. H. PINTO T., de nacionalidad venezolana, una cédula de identidad que había vencido el 19 de diciembre de 2018. Se hace presente que no constaba que la vigencia de dicho documento haya sido prorrogada.
4. Que, por otra parte, en el procedimiento sancionatorio A-200-2024, derivado del reclamo de N. V. MARTÍNEZ R., quien alegó haber suscrito contrato de salud en abril de 2024 con fecha de inicio de beneficios en junio de 2024, pero que por un error de la Isapre BANMÉDICA S.A. debió suscribir nuevamente el contrato de salud en mayo de 2024 con fecha de inicio de beneficios en julio de 2024; consta que requerida la Isapre BANMÉDICA S.A. para que aportara, entre otros antecedentes, *"bitácora electrónica que dé cuenta del flujo del proceso de afiliación de la parte demandante, con expresa indicación del cierre de cada etapa y sus respectivas validaciones (...)"*, en su respuesta de 16 de septiembre de 2024 informó que *"los procesos de venta en línea son totalmente autogestionados, sin la participación de agentes de ventas, y no generan una bitácora electrónica"*, y explicó que la referida persona inició un proceso de suscripción para un contrato de salud el 29 de abril de 2024, mediante venta web, completando su Declaración Personal de Salud, pero sin finalizar la suscripción, motivo por el cual fue contactada para continuar el proceso de suscripción, pero que debido al tiempo transcurrido, debió iniciar un nuevo proceso de afiliación, el que se completó el 23 de mayo de 2024.

Sin embargo, la empleadora de la persona afiliada aportó, entre otros antecedentes, copia de FUN folio 27123710, suscrito y fechado el 29 de abril de 2024, y recibido por la empleadora el 3 de mayo de 2024, y copia de liquidación de remuneraciones de mayo de 2024 en que aparece el descuento de la cotización pactada con la Isapre (UF 4,352). Consultada sobre el particular la Isapre, señaló en su respuesta de 24 de octubre de 2024 que *"en cuanto al FUN tipo 1 folio N° 27123710, debemos indicar que revisados los antecedentes, en dicha época el sistema presentó una inconsistencia en cuanto a la fecha de firma del documento, lo cual fue regularizado de forma posterior"*.

5. Que, las situaciones observadas evidencian el incumplimiento por parte de la Isapre de las siguientes normas e instrucciones:

5.1.- La situación observada en el considerando segundo de la presente resolución, en

relación con el caso A-98-2022, da cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre BANMÉDICA S.A. de lo previsto en el inc. 2° del art. 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, que impide que se pueda desahuciar unilateralmente un contrato de salud por parte de la persona afiliada sino una vez transcurrido el primer año de vigencia:

"El cotizante podrá, una vez transcurrido un año de vigencia de beneficios contractuales, desahuciar el contrato, para lo cual bastará una comunicación escrita a la Institución con copia al empleador o a la entidad pagadora de la pensión, según corresponda, dada con una antelación de, a lo menos, un mes del cumplimiento del primer año o de la fecha posterior en que se hará efectiva la desafiliación, quedando él y sus cargas, si no optaren por un nuevo contrato de salud previsional, afectos al régimen general de cotizaciones, prestaciones y beneficios de salud que les correspondan como beneficiarios del Libro II de esta Ley. La Superintendencia podrá impartir instrucciones de general aplicación sobre la forma y procedimiento a que deberán ceñirse las comunicaciones indicadas precedentemente".

Además, la situación observada implicó que los contratos de salud con la anterior y nueva isapre se superpusieran por el mes de septiembre de 2022, y que la Isapre BANMÉDICA S.A. haya iniciado gestiones para cobrar la cotización del mes de agosto de 2022, en circunstancias que había sido legalmente pagada en la Isapre Consalud S.A. Por tanto, la Isapre BANMÉDICA S.A. incumplió con la obligación prevista en el inciso final del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, a saber, que *"en conformidad a la normativa vigente, la isapre deberá adoptar todas las medidas tendientes a evitar la doble afiliación, sea entre los regímenes regulados en los Libros II y III del DFL N° 1, o bien, entre dos o más isapres (...)".*

5.2.- La situación observada en el considerando tercero de la presente resolución, con respecto al caso A-115-2023, da cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas en numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que en lo concerniente dispone:

"1. Antecedentes de afiliación

Antes de formalizar la afiliación, la Institución deberá exigir a sus futuros afiliados y afiliadas, la presentación de los antecedentes que se enumeran a continuación:

- Para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante, una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales. Para certificar la identidad y el R.U.N. de sus beneficiarios o beneficiarias, podrá utilizarse la Cédula de Identidad, Licencia de Conducir, una fotocopia de la Libreta de Familia o un Certificado de Nacimiento (...).*

5.3.- Los antecedentes referidos en el considerando cuarto de la presente resolución, en lo que atañe al caso A-200-2024, evidencian el incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas en el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que en lo atinente dispone:

"Las isapres deberán contar con un sistema electrónico que se encuentre de manera permanente a disposición del público, que permita la suscripción de un contrato de salud (...)

Dicho sistema deberá contar con herramientas robustas que permitan un funcionamiento que satisfaga las necesidades de sus usuarios y, especialmente, una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre.

Los sistemas disponibles son los que se señalan a continuación, sin perjuicio de que las isapres podrán implementar cualquier otro, siempre y cuando permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información en los mismos términos establecidos en el numeral 4 de la letra A) y numeral 3 de la letra B) del presente Título. Asimismo, el sistema que implemente la isapre deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3 y 5 de la letra A) y numeral 5 de la letra B) ".

El numeral 5 de la letra A), que de acuerdo con la citada instrucción debe cumplir cualquiera de los sistemas de suscripción electrónica que implemente las Isapre, se refiere a la "Bitácora" del proceso de suscripción y establece que *"deberán quedar registradas todas las transacciones realizadas en cada una de las etapas del proceso, con indicación de la hora, fecha, descripción de la acción ejecutada y firmas, incluidos los correos electrónicos*

enviados al futuro afiliado ".

6. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°41.260, de 25 de noviembre de 2025, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:

a) Haber formalizado el contrato de salud de E. BLANCO C. el 20 de julio 2022, con inicio de beneficios a contar de septiembre de 2022, en circunstancias que esta persona cumplía la primera anualidad de vigencia de beneficios con su anterior Isapre recién en octubre de 2022, infringiendo con ello lo establecido en el inc. 2° del art. 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

b) No haber adoptado todas las medidas tendientes a evitar la doble afiliación que afectó a E. BLANCO C. por el mes de septiembre de 2022, en contravención a lo dispuesto por el inciso final del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

c) Haber aceptado como antecedente para verificar la identidad de J. H. PINTO T., una cédula de identidad vencida y no prorrogada, infringiendo con ello el inciso 1° del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

d) No haber garantizado un adecuado servicio respecto de la suscripción electrónica de N. V. MARTÍNEZ R. ni haber registrado en una Bitácora las transacciones realizadas en cada una de las etapas del proceso de suscripción, incumpliendo las instrucciones contenidas en el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud provisional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia".

7. Que, a través de presentación de 11 de diciembre de 2025 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, respecto del primer cargo, que reconoce que el FUN 1 se firmó en julio de 2022 y que la desafiliación en la anterior Isapre, en cumplimiento del plazo establecido en la normativa, recién se obtuvo el 1 de agosto de 2022.

Agrega que, lamentablemente, cuando se procesó esta venta en los primeros días de agosto de 2022, el sistema reconoció de manera automática el FUN inicialmente ingresado en el mes de julio, lo que determinó que el contrato de salud registrara como inicio de vigencia de beneficios el mes subsiguiente a julio de 2022, esto es, septiembre de 2022.

Señala que una vez que la Isapre tomó conocimiento de la situación observada por esta Superintendencia, efectuó la modificación de la fecha de entrada en vigencia de los beneficios del contrato de salud a octubre de 2022, con la finalidad de ajustarse correctamente a los plazos normativos.

Alega que no existió ningún perjuicio para la persona afiliada, toda vez que en la Isapre no hay registro del uso de prestaciones o beneficios por parte de la persona afiliada durante el mes de septiembre de 2022, fecha en que se produjo la inconsistencia respecto de la entrada en vigencia de su contrato.

Además, argumenta que el hecho observado obedeció a una inconsistencia involuntaria debido a un problema puntual en los sistemas informáticos de la Isapre, que actualmente se encuentra solucionado.

Añade que el sistema que actualmente realiza y gestiona los procesos de afiliación es significativamente más robusto en la detección de eventuales situaciones de multifiliación. Además, el proveedor Previred administra electrónicamente los FUN de habilitación de todas las isapres, lo que permite un control eficiente y preciso. Por tanto, asevera que la Isapre ha tomado todas las medidas necesarias para subsanar la inconsistencia observada.

Respecto del segundo cargo, aduce que, tal como se expuso respecto del primer cargo, la razón de la inconsistencia detectada se debió únicamente a una situación ocurrida con el sistema de la Isapre y, en los hechos, la Isapre sí adoptó las medidas necesarias para evitar una doble afiliación, asegurando que la venta no fuera formalizada sino hasta que se obtuvo la desafiliación electrónica en el mes de agosto de 2022.

Agrega que, en este caso, se trataba de un contrato de salud compensado, respecto del cual la/el otro cotizante quedó debidamente registrada/o con vigencia de beneficios a contar del mes de octubre de 2022.

En efecto, asevera que ambos contratos fueron suscritos en forma simultánea y únicamente respecto del contrato de la Sra. Blanco se generó la situación asociada al sistema de la

Isapre, lo que deja de manifiesto que se trató únicamente de una situación excepcional, respecto de la cual ya se adoptaron todas las medidas para evitar que nuevamente se produzcan situaciones como la observada.

Reitera las ideas expuestas anteriormente en cuanto a las mejoras del sistema y las medidas adoptadas por la Isapre.

Respecto del tercer cargo, en resumen, reconoce que la documentación presentada por la persona afiliada no cumplía con los requisitos de vigencia establecidos por la normativa, y que la/el agente de ventas a cargo del proceso autorizó la suscripción del contrato, asumiendo que las prórrogas extraordinarias eran aplicables a todo documento vencido.

Señala que luego de la notificación del cargo, la Isapre adoptó medidas de reforzamiento de sus procesos comerciales, implementando capacitaciones a sus agentes de ventas en relación con la normativa que regula la vigencia de documentos de identidad y sus prórrogas excepcionales, y, asimismo, se fortalecieron los controles tecnológicos en el sistema de suscripción electrónica, el que actualmente impide iniciar procesos utilizando una cédula de identidad vencida, toda vez que el proveedor SINACOFI únicamente valida documentos de identidad que se encuentren vigentes, bloqueando el proceso cuando dicha condición no se cumple.

Argumenta que la persona afiliada en cuestión no sufrió perjuicio alguno en la continuidad o acceso a sus prestaciones de salud, manteniéndose en todo momento la cobertura contratada y no generándose consecuencias prácticas en su contra.

Respecto del cuarto cargo, sostiene que la Isapre sí dispone de la Bitácora Digital exigida por la normativa, que registra íntegramente el flujo del proceso de afiliación de la persona afiliada en cuestión y que contiene la trazabilidad completa de cada etapa de la suscripción contractual, con expresa indicación de su cierre y de las validaciones respectivas. Para acreditarlo, adjunta imagen de bitácora de FUN folio 27134970, suscrito el 24 de mayo de 2024.

De esta forma, aduce que queda de manifiesto que la Isapre no ha incurrido en omisión alguna y ha dado cumplimiento en todo momento a la normativa respecto a la suscripción electrónica de los contratos de salud previsional.

Asevera que la Isapre cuenta con un sistema robusto de registro de todas las transacciones realizadas en el proceso de venta, que permite identificar con precisión la hora, fecha y acción realizada, asegurando la transparencia del procedimiento. Adicionalmente, los documentos electrónicos firmados por los afiliados se encuentran debidamente almacenados en el repositorio correspondiente, junto con los respectivos respaldos de los correos electrónicos enviados durante los procesos de afiliación.

Reitera que no se ha verificado un incumplimiento por parte de la Isapre, puesto que se cuenta con el respaldo de todo el flujo del proceso de afiliación de la persona afiliada, por lo que no resulta procedente la imputación de responsabilidad, así como tampoco determinar que la Isapre no ha entregado un servicio adecuado en el caso particular a la persona afiliada, en consideración a que se acreditó la existencia de la Bitácora Digital, así como el registro detallado de los documentos suscritos.

Respecto de los cuatro cargos formulados, solicita tener en especial consideración que los hechos detectados obedecieron a situaciones puntuales y excepcionales, las cuales fueron debidamente subsanadas mediante la implementación de medidas de mejora en cuanto a procesos y sistemas de la Isapre.

Además, argumenta que en los hechos observados no se ha verificado ningún perjuicio acreditable respecto de las personas afiliadas involucradas.

En vista de lo expuesto, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo sanción contra la Isapre. En subsidio de lo anterior, solicita que únicamente se le imponga la sanción de amonestación.

8. Que, con respecto a los descargos de la Isapre se hace presente, en primer lugar, en relación con las alegaciones relativos al primer y segundo cargo formulados a la Isapre, que la situación observada en el caso A-98-2022 no se trató de una mera inconsistencia en la información registrada en la Isapre, sino que se trató de una cuestión de fondo, material, que sí causó menoscabo a la persona afiliada e implicó una situación de doble afiliación que se extendió por un mes.

9. Que, en efecto, en los reclamos de 4 de octubre de 2022 que gatillaron el procedimiento sancionatorio A-98-2022, la persona afiliada alegó que, a pesar que había

suscrito contrato con la Isapre BANMÉDICA S.A. el 31 de agosto de 2022 y que la/el agente de ventas le informó que el inicio de los beneficios se produciría en octubre de 2022, la Isapre BANMÉDICA S.A. le estaba cobrando una deuda por cotizaciones de agosto de 2022, debido a que el contrato de salud aparecía suscrito el 20 de julio de 2022, en circunstancias que a esa fecha aún no había cumplido un año de vigencia en su institución de salud anterior, Isapre Consalud S.A.

10. Que, dichas alegaciones de la persona afiliada y en particular el hecho que, al 4 de octubre de 2022, la Isapre BANMÉDICA S.A. le estaba cobrando la cotización correspondiente al mes de agosto de 2022, fueron comprobadas por los antecedentes aportados o recabados en el referido procedimiento sancionatorio A-98-2022.

11. Que, es más, a pesar que en la respuesta que la Isapre BANMÉDICA S.A. efectuó con fecha 1 de diciembre de 2022, respecto del Ordinario IF/N°44.775, de 18 de noviembre de 2022, en el reclamo administrativo que efectuó la persona afiliada (4118548 de 04/10/2022), informó que *"la afiliada no registra deuda"*, lo cierto es que en esa misma respuesta reconoció que *"la cotización de agosto 2022 de la Corporación Municipal de Desarrollo Social Macul se encuentra en recuperación desde Isapre Consalud, donde fue cancelada"*.

12. Que, sobre el particular, cabe reiterar que no procedía que la Isapre BANMÉDICA S.A. hubiese iniciado gestiones para cobrar o recuperar la cotización del mes de agosto de 2022, toda vez que recién el 1 de agosto de 2022 la Isapre Consalud S.A. había aprobado la desafiliación y, además, la cotización del mes de agosto de 2022 había sido legalmente pagada en la Isapre Consalud S.A.

13. Que, en efecto, tal como consta en los antecedentes que se adjuntó a la notificación del oficio de cargos, la suscripción del contrato de salud con la anterior institución, Isapre Consalud S.A., se formalizó el 4 de agosto de 2021, siendo el mes de la primera cotización a descontar, septiembre de 2021 y el mes de inicio de vigencia de beneficios, octubre de 2021, de tal manera que para completar la anualidad, la última cotización a descontar debía ser la de agosto de 2021 y el último mes de vigencia de beneficios, septiembre de 2021. Por ello en el certificado de cotizaciones emitido por la Isapre Consalud el 3 de febrero de 2023, se registra el pago en esta institución de las cotizaciones de salud desde septiembre de 2021 y hasta agosto de 2022.

14. Que, en lo que atañe a las alegaciones de la Isapre en el sentido que el hecho observado obedeció a una inconsistencia involuntaria debido a un problema puntual y excepcional en los sistemas informáticos de la Isapre, que actualmente se encuentra solucionado, cabe señalar que constituye una obligación permanente de las isapres el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa, instrucciones que se les impartan y obligaciones pactadas con las personas beneficiarias, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.

15. Que, en cuanto a los descargos referentes al tercer cargo formulado a la Isapre, relativo al caso A-115-2023, ésta reconoce la irregularidad, atribuyéndola a un error de interpretación de la/del agente de ventas encargada/o de la suscripción en cuestión.

16. Que, sin embargo, independientemente de la responsabilidad de la/del agente de ventas involucrada/o en la irregularidad observada en dicho caso (A-115-2023), corresponde a la Isapre controlar y supervisar los "Antecedentes de afiliación" ingresados en la postulación de las personas afiliadas.

17. Que, al respecto, cabe recordar que en el párrafo final del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se establece expresamente que *"en conformidad a la normativa vigente, la isapre deberá (...) desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus Agentes de Ventas en el proceso de suscripción de contratos"*.

18. Que, a mayor abundamiento, en el numeral 6 del punto II "Control de la fuerza de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se dispone que *"la isapre tendrá responsabilidad administrativa y contractual ante la Superintendencia de Salud y los afiliados por todos los actos, errores, omisiones o infracciones a la normativa vigente, que cometa el agente de ventas en el ejercicio de sus funciones"*.

19. Que, con todo, se hace presente que efectivamente en el caso A-115-2023 la

persona afiliada no sufrió perjuicio alguno como consecuencia de la irregularidad observada.

20. Que, en cuanto a los descargos referentes al cuarto cargo formulado, relativo al caso A-200-2024, la Bitácora acompañada por la Isapre corresponde a la suscripción del FUN 27124970, de 24 de mayo de 2024, y no corresponde a la Bitácora que le fue solicitada, a saber, la correspondiente al FUN folio 27123710, de 29 de abril de 2024.

21. Que, al respecto sólo cabe agregar que dicha irregularidad sí causó perjuicio a la persona afiliada, y por ello en la sentencia dictada en juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se acogió la demanda en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., disponiendo que afiliara a la persona demandante desde el 29 de abril de 2024, dando con ello inicio a la vigencia de beneficios desde el mes de junio de 2024, como consignaba el FUN folio 27123710, de 29 de abril de 2024.

22. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre relativas a las mejoras o medidas que ha adoptado para subsanar o evitar que situaciones como las observadas se produzcan nuevamente, se trata de acciones que se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de las faltas reprochadas.

23. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas.

24. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere "*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado "*.

25. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre por las irregularidades observadas en relación con los casos A-98-2022 y A-200-2024, es una multa de 200 UF, y por el incumplimiento representado en relación con el caso A-115-2023, una Amonestación.

26. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre BANMÉDICA S.A. una MULTA de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por haber formalizado el contrato de salud de E. BLANCO C. con inicio de beneficios a contar de septiembre de 2022, en circunstancias que la primera anualidad de vigencia de beneficios en su anterior Isapre se cumplía en octubre de 2022, y no haber adoptado medidas tendientes a evitar la doble afiliación de esta persona, y, por otro lado, no haber garantizado un adecuado servicio respecto de la suscripción electrónica de N. V. MARTÍNEZ R. ni haber registrado en una Bitácora las transacciones realizadas en cada una de las etapas del proceso de suscripción.

2. AMONESTAR a la Isapre BANMÉDICA S.A. por haber aceptado como antecedente para verificar la identidad de J. H. PINTO T., una cédula de identidad vencida y no prorrogada.

3. Téngase por agregado al expediente el documento acompañado en la presentación de 11 de diciembre de 2025.

4. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 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 aquella, 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 quinto 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 gduaran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad de fomento 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.

5. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,

A circular stamp from the Superintendencia de Salud, specifically the Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. The stamp contains the text "SUPERINTENDENCIA DE SALUD" around the top edge and "Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" in the center. A small star is at the bottom. A blue ink signature is written over the stamp.

OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- I-17-2025