

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 17603**

Santiago, **23-12-2024**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-298-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. BLANCA GABRIELA CASTILLO VEGA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-298-2024 (Ord. IF/N° 39.046, de 3 de diciembre de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4081895 de 7 de noviembre de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. H. M. reclamó en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., solicitando, en lo pertinente, que se *"instruya a Isapre Banmédica a otorgar cobertura a prestaciones g. mientras se resuelve reclamo y a prestación en controversia porque fue omisión del agente de ventas como también sanciones a este último."*

Acompaña a su reclamo, entre otros antecedentes, lo siguiente:

- Copia de carta, sin fecha, que refiere, en lo pertinente, el proceso de afiliación y la falta de cobertura indicada por la Isapre.
- Copia de Carta de fecha 30 de octubre de 2024, de Isapre Banmédica, que informa la exclusión de cobertura de preexistencia no declarada a la persona cotizante.
- Copia de conversaciones vía WhatsApp, de fecha 2024, en que se aprecia asesoría de ingreso a Isapre Banmédica.

Se observan, entre otras interacciones, las siguientes:

Agente de ventas: *"Ahora le envié otro correo con la declaración de salud // Tiene algo que declarar? // Primero va su peso y estatura y pinche guardar".*

Cotizante: *"Me someteré a una cirugía de (...) en octubre de 2021 y a una cirugía (...) el 25 de enero de 2022"*

Agente de ventas: *"Ok."*

(...)

Cotizante: *"Necesito completar esto, ¿verdad?"*

Agente de ventas: *"Ya se operó?"*

Cotizante: *"Ya listo // Fecha 25/1/2022// ?"*

Agente de ventas: *"Ok"*

Cotizante: *"¿No sé si necesito llenarlo? // Si O no "*

Agente de ventas: *"Las t. se las sacó? // Si usted quiere "*

Cotizante: *"No entiendo"*

Agente de ventas envía audio.

Cotizante: *"Lo siento, sólo puedo traducir a través de mi teléfono móvil porque no entiendo muy bien el español"*

(...)

Cotizante *"(...) se declara si usted quiere".*

2.2.- Por otro lado, mediante Oficio Ordinario IF/N° 36664, de 21 de noviembre de 2024 fueron solicitados antecedentes a Isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación ingreso N° 17656, de 25 de noviembre de 2024, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Declaración de Salud Folio N° 11511709.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 27131544, de fecha 16 de mayo de 2024, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la agente de ventas Sra./Sr. BLANCA GABRIELA CASTILLO VEGA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

2.3.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estima procedente formularle a usted los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.
- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.
- Faltar al deber de transparencia que debió prevalecer en la entrega de información para la adecuada suscripción de los Contratos de Salud, en especial consideración de que el cotizante es una persona extranjera, infringiendo con ello la letra h) del numeral 1.1 y letra c) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del referido Compendio 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 4 de diciembre de 2024.

4. Que a través de presentación de fecha 10 de diciembre de 2024, la agente de ventas presentó sus descargos, indicando, en lo pertinente, que el día 16 de mayo de 2024 le llegó la solicitud de la persona reclamante.

Refiere que el procedimiento se hizo por WhatsApp, ya que al llamar no contesta e indica que solo puede hacerlo por esta vía al estar con traductor. Indica que, dado que la clienta no habla español, le fue muy difícil comunicarse para asesorarla y acompañarla en la orientación de las preguntas relacionadas a los diagnósticos de la Declaración de Salud.

Indica que siempre se preocupa de entregar una buena asesoría, orientación y acompañamiento a sus clientes, en todo el proceso de suscripción.

Menciona que la Declaración de Salud es un documento que sólo puede ser completado y firmado por el cliente. Señala que el ingreso se hizo de forma remota, donde le llegan al cliente por correo todos los documentos que debe revisar antes de firmar. Indica que *"ella ya tenía la cotización y decidió el plan que iba a tomar, me envió el código del plan por foto (escribiendo quiero este), ella venía de Isapre Consalud "*.

5. Que, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento.

6. Que, de las imágenes de conversación vía WhatsApp acompañadas por la persona cotizante, esta Autoridad estima que es posible establecer que la información entregada por la agente de ventas a la persona cotizante es errónea.

En este sentido, consta que, en su asesoría, la agente de ventas le indica que la intervención médica informada a ella por la persona cotizante se declara "*si quiere*" (en el documento Declaración de Salud).

7. Que, por otro lado, de los antecedentes rolantes en autos, se observa que la persona reclamante es de origen extranjero, y que no habla el idioma español, por lo que la diligencia del Agente de Ventas al momento de orientación, negociación, y suscripción del contrato referido, debió haber sido mayor a la empleada.

8. 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 a) del numeral 1.2 y numeral 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 es una multa de 15 UTM.

9. 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. **Blanca Gabriela Castillo Vega**, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre.

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](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

Se hace presente que no existe la posibilidad que las/los agentes de ventas puedan acogerse a convenios de pago ante la Tesorería General de la República por las multas que le imponga esta Superintendencia, de manera que el pago de la multa se debe hacer en forma íntegra y oportuna, dentro del plazo instruido precedentemente.

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](mailto: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](mailto: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 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-298-2024), 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. BLANCA GABRIELA CASTILLO VEGA
  - H. M. (a título informativo)
  - ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-298-2024