

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2713**

Santiago, 20-03-2025

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, 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-266-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. XIMENA ALEJANDRA ZANGA PIZARRO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASOS A-266-2024 (Ord. IF/N° 5.877, de 31 de enero de 2025):**

Presentación Ingreso N° 4054970, de 3 de julio de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. C. J. ZAVALA S. reclama en contra de Isapre BANMÉDICA, alegando, en resumen, haber sido afiliado en julio de 2022 a la aseguradora, y refiere que *"al llenar los formularios la ejecutiva me pregunto por enfermedades preexistentes y yo le dije que estaba sano, le mencioné que mi última operación había sido hace más de 5 años y la funcionaria de la isapre dijo que ya había pasado mucho tiempo y no era relevante ya que de igual forma mencione que me hacía chequeos preventivos anuales y estaban todos bien."* (SIC).

Señala que posteriormente tuvo un evento de salud, que asimila a su actividad laboral, refiriendo que su actual patología no tiene relación con la operación efectuada en 2017. Indica que, al hacer uso de intervención y hospitalización, la Isapre le negó el derecho a copago, aludiendo a la omisión de operación del año 2017.

La/el reclamante adjunta a su reclamo, entre otros antecedentes, copia de carta dirigida a la Superintendencia de Salud, en que detalla el proceso de afiliación a la Isapre, y refiere, en lo pertinente, que la ejecutiva le insistió no pasar por alto enfermedades preexistentes como cáncer, hipertensión diabetes, entre otras, refiriendo que él no tiene ninguna de ellas y que, en relación a operaciones recientes, su respuesta fue no, ya que había transcurrido mucho tiempo desde su última intervención quirúrgica (2017), indicando que la omisión de una operación en la Declaración de Salud no fue dolosa.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral al que dio inicio el reclamo de la persona cotizante, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Contestación de la demanda arbitral, donde la Isapre acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de la Declaración de Salud de la persona cotizante, folio N° 11405282, en la que se responde "NO" a las 22 preguntas.

- Copia de FUN de afiliación a la Isapre, suscrito entre C. J. ZAVALA S. e Isapre BANMÉDICA S.A., de fecha 25 de julio de 2022, en el que consta que la/el agente de ventas

responsable de esta suscripción fue XIMENA ALEJANDRA ZANGA PIZARRO.

b) Acta de Resumen de audiencia declaración agente de ventas de Isapre, de fecha 25 de julio de 2024.

Escuchada la audiencia, se aprecia que se le da lectura al reclamo del afiliado, y en el minuto 6:38, la agente de ventas indica: *"Lo que declara el afiliado es efectivo, él me lo mencionó, yo le dije ¿cuándo fue?, y cuando él me explicó, yo dije ¿más de cinco años?, si me dijo, entonces no es importante. Ese fue error mío. Yo trabajé 13 años en una compañía de seguros, y cuando una operación o algo era posterior a 4 o 5 años, ya no era importante, a menos que hubiese sido un cáncer, por ejemplo, que esas cosas si tienen repercusiones en el futuro, eso es consabido. Entonces yo me enfoqué más, sinceramente, más en enfermedades, y fui clara con eso, le decía: diabetes, hipertensión, cáncer. No, me dijo, absolutamente nada de eso. Entonces yo no lo tomé como, la verdad, es que fue negligencia de mi parte no haber puesto atención, porque para mí que él me dijera "estoy sano, le puedo mostrar mis exámenes" de hecho él me dijo "todos los años me hago exámenes"*

3.3.- Los antecedentes reseñados precedentemente permiten concluir la existencia de una situación irregular que da cuenta de falta de diligencia y/o incumplimiento de sus obligaciones, por parte del agente de ventas, en cuanto a que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, este estaba en conocimiento que el cotizante había sido sometido a una cirugía el año 2017.

Al respecto cabe precisar que si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona cotizante, 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 cotizante, 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 "*.

3.4.- Que, finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de C. J. ZAVALA S., 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.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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.

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 31 de enero de 2025.

4. Que, mediante presentación de fecha 12 de febrero de 2025, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en lo pertinente, lo siguiente:

Indica los dos cargos formulados y transcribe normativa.

Refiere que el reclamo fue presentado por el cotizante solicitando sea reconocido el copago de una intervención quirúrgica efectuada en el año 2023 que la Isapre le niega porque alude a que el omitió una operación que le efectuaron el año 2017, que refiere, no es una preexistencia.

Indica que en su declaración consultó al cotizante por la existencia de enfermedades preexistentes como son las crónicas como diabetes, hipertensión, cáncer, etc. refiriendo que la negativa de él. Indica que él le señaló que su última operación había sido en el año 2017, y que había quedado muy bien y hasta la fecha sin problemas *"Lo que se ha certificado vía documento por médico tratante donde explica que la causa de la h. h. es multifactorial concluyendo que dicha operación (...) no es la que ocasionó la h. h ."*

*"En referencia a mi declaración voluntaria, en la que reconocí mi incumplimiento leve, debo*

*afirmar que mi actuar fue absolutamente de buena fe, por cuanto me concentré en lo que el cliente me declaró y tal como él indica en su presentación a esta Superintendencia " (SIC).*

Indica que al desarrollar su trabajo nunca actúa ocultando información que pueda perjudicar al afiliado o a la Isapre, ni menos con dolo, lo anterior, refiere, lo avalan sus 20 años de experiencia en el rubro de ventas, trabajando de forma diáfana, ya que es su fuente de ingresos, y sin ella es imposible generar la manutención para sus hijos, siendo la primera vez que se ve involucrada en esta situación, lo que la insta a ser más meticulosa en el futuro.

Ruega se tenga presente su buena conducta histórica y su actuar de buena fe, *"por lo que he expresado tenga a bien reconsiderar los cargos y las sanciones planteadas, las que serían sumamente perjudiciales para poder seguir realizando este trabajo que tanto quiero y necesito para sustentar a mi familia. " (SIC).*

5. Que, con el mérito de los antecedentes allegados al expediente, esta Autoridad concluye que los descargos evacuados por la persona Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar el reclamo del afiliado.

6. Que, en este sentido, la asesoría de la ejecutiva no permitió un proceso de afiliación correcto, lo que concluyó en una entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre.

7. Que, en relación con lo anterior, se hace presente que el rol de las/los agentes de ventas durante los procesos de negociación y suscripción de los contratos de salud previsional es central y determinante, puesto que dada la naturaleza de sus funciones, son las/los agentes de ventas quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, no sólo asesorando e informando correctamente a las personas postulantes, sino que, asimismo, velando, en la medida de sus posibilidades, por la veracidad y autenticidad de la información y antecedentes que someten a la evaluación de la Isapre.

8. Que, la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas, que causó perjuicio a la persona reclamante.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra a) del numeral 1.2 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 amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 8 UTM.

10. 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. XIMENA ALEJANDRA ZANGA PIZARRO, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 8 UTM (ocho unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre y a la persona afiliada.

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 aquella, 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 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 [gduaran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduaran@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 [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@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-266-2024), 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 encuentra habilitado el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a dar de baja 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 sanción de 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/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. XIMENA ALEJANDRA ZANGA PIZARRO.
- C. J. ZAVALA S. (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-266-2024