SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2425

Santiago**, 13-03-2025**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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, 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, 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-217-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ÁNGELA LORETO VALDENEGRO OLIVOS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-217-2023 (Ord. IF/N°4.450, de 23 de enero de 2025):

2.1.- Con fecha 1 de marzo de 2022 F. J. CAÑETE E. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada se constató que en éste:

a) La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. acompañó, entre otros antecedentes, copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre F. J. CAÑETE E. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 31 de enero de 2022, en que consta que la cotización total pactada fue de 5,915 UF, sin ninguna carga legal o médica asociada, y en que se registra que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. VALDENEGRO O.

b) La persona reclamante presentó en el juicio arbitral, con fecha 19 de abril de 2022, un escrito en el que asevera, en resumen, que si bien fue contactada/o por la/el agente de ventas a través de “WhatsApp” y por vía telefónica para ofrecerle cambiarse a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., y que ésta/éste le fue solicitando información personal, incluyendo la clave de acceso a su cuenta de usuario en Isapre Banmédica S.A., para poder cotizarle un plan acorde, nunca confirmó ni autorizó el cambio de Isapre, situación que representó a la/al agente de ventas, quien le indicó que estaba realizando gestiones para subsanarlo. Agrega que el plan fraudulento al que quedó adscrita/o en Isapre NUEVA MASVIDA S.A., es mucho más caro que el que tenía en Isapre Banmédica S.A. y, lo que es más grave, no incluye a la carga legal (su hijo) que sí estaba considerada en el plan que mantenía en Isapre Banmédica S.A.

c) La persona reclamante adjuntó a dicho escrito capturas de pantalla de parte o fragmentos de las conversaciones sostenidas vía “WhatsApp” con la/el agente de ventas A. L. VALDENEGRO O., en las que aparece, entre otros hechos, lo siguiente:

i) 24 de enero de 2022.

A las 12:07 horas la/el agente de ventas le informa a la persona postulante que trabaja en Isapre Nueva Masvida y le dice: “*Cámbiate conmigo? Obvio por lo mismo que pagas y mejor cobertura* ” (sic). La persona postulante le responde: “*Tendría que pensarlo, pero juntémonos y me envías la*

propuesta antes ". La/el agente de ventas le solicita a la persona postulante: "*Envíame tu rut y tu liquidación para enviarte el plan y avanzar* (…)".

A las 12:12 horas la persona postulante le envía a la/al agente de ventas el archivo PDF de su liquidación de sueldo de diciembre de 2021, emitida por la División Salvador de Codelco.

A las 15:40 horas la persona postulante le envía a la/al agente de ventas una imagen del mensaje que le llegó desde la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., en el que consta la "Clave Segura" que se debe utilizar para firmar todos los documentos del proceso de suscripción.

ii) 25 de enero de 2022.

La persona postulante le informa a la/al agente de ventas que no ha podido obtener el certificado de cotizaciones previsionales, porque se cambió hace poco de AFP.

iii) 26 de enero de 2022.

A las 11:36 horas la/el agente de ventas le indica a la persona postulante: "*Estuve revisando tu plan y el que te ofrezco es muchísimo mejor* " y adjunta archivo PDF de Plan PLPL 158 (el mismo al que fue adscrita en definitiva la persona reclamante).

A las 11:41 horas la/el agente de ventas le pregunta a la persona postulante si había llamado a la AFP. La persona postulante responde a las 18:48 horas: "*Aun no, mañana sin falta* ". La/el agente de ventas comenta o pregunta: "*Yaa bkn, miraste el plan)* " (sic).

iv) 3 de febrero de 2022.

A las 15:40 horas la persona postulante le reclama a la/al agente de ventas: "*Oye cambiaste sin confirmar de isapre?* " (sic). Además, le señala a la/al agente de ventas que el valor del nuevo plan es mucho más alto que el del actual, puesto que en éste paga 4,596 UF y en el nuevo le cobrarán 5,9 UF.

A las 20:54 horas la/el agente de ventas le indica a la persona afiliada que tuvo un accidente y que por eso no le había respondido antes, que no reclame, que está segura que el valor del plan era menor, que "*aún no estaba ok* " (sic) y que al día siguiente iría a la oficina a solicitar la cancelación de la afiliación.

v) 9 de febrero de 2022.

A las 11:02 la persona afiliada le consulta a la/al agente de ventas si había podido detener el proceso de cambio de Isapre, y ésta le responde que está viendo este asunto con su supervisor. La persona postulante le señala que ya ha pasado casi una semana y que verá como lo puede solucionar.

d) Existen registros de audio de las declaraciones prestadas por la/el agente de ventas y la/el cotizante ante el Juez Árbitro de esta Superintendencia, en los que consta lo siguiente:

i) Declaración agente de ventas.

Sobre la base de lo señalado por la/el reclamante en su presentación de 19 de abril de 2022, se le consultó por qué pedía la clave de acceso a otra isapre y si ello era algo habitual, a lo que la/el agente de ventas respondió: "*No, por lo general la he pedido porque algún cliente no ha podido bajar alguna documentación, para poder ayudar, porque en realidad no puedo hacer mucho, lo único que podría hacer con esa clave sería desafiliar y nunca podría desafiliar a alguien* ".

Por otro lado, y en base a la exhibición de las capturas de pantalla de las conversaciones de WhatsApp acompañadas por la/el reclamante, en las que consta el envío a la/al agente de ventas de la "Clave Segura" remitida por la Isapre a la persona postulante, se le consultó *"¿para qué es esa clave segura?* ", a lo que la/el agente de ventas respondió: "*esa clave es la que le llega a él para que pueda seguir con el proceso de afiliación* ". Tras esta respuesta, el tribunal le indicó a la/al agente de ventas que "*hasta ese momento ni siquiera había un estudio de un plan* ", a lo que la/el agente de ventas contestó: "*mmmm* " (sic).

ii) Declaración persona reclamante.

En lo pertinente, consultada si tenía algo más que agregar, manifestó: "*Yo no contacté a Ángela pidiéndole un plan, sino que yo conocía a Ángela, hablábamos y en eso un día me comentó que trabajaba en Isapre Nueva Masvida, ofreciéndome el cambio, a lo que le dije ya déjame revisarlo, quedando ella en enviarme un plan* ".

Señala que debido a ello y por estar siempre ocupado, fue que esta le pidió la clave de acceso a su Isapre para poder revisar su plan. Indica que la ejecutiva le envió un solo plan, el cual reconoce nunca haber revisado, agregando que nunca tuvo idea que tenía que firmar una declaración de salud y que nunca se la presentaron. Añade que, en este proceso, a diferencia de lo que le había ocurrido en otras ocasiones, en que había podido revisar coberturas y modalidades del plan, se le envió un plan, se le empezó a pedir información personal (AFP, liquidación) y luego se le pidió lo que le había llegado al correo, correspondiente a una clave que le había enviado Nueva Masvida. Agrega que como nunca concretaron con la ejecutiva, en el sentido que ésta nunca le señaló éste es tu plan ni le presentó una cantidad de ofertas que le convencieran, se extrañó cuando después le llegó un correo electrónico dándole la bienvenida a la Isapre Nueva Masvida. Reitera que cómo él tenía contacto con la ejecutiva, fue en esa confianza que le hizo entrega de las claves. Indica que después de todo lo ocurrido se

percató que en el plan no tenía a su hijo como carga, quien quedó sin protección de salud, agregando que con el plan contratado tiene que pagar más que con el anterior plan que tenía, el cual además lo incluía a él y a su hijo.

e) Se emitió Sentencia Arbitral con fecha 18 de noviembre de 2022, en la que se acogió la demanda de la persona afiliada, principalmente en base a que del mérito del testimonio de la/el agente de ventas el tribunal vislumbró que se había producido una afiliación irregular, por lo que llegó a la convicción que la parte demandante no había consentido en contratar el plan de salud y ordenó dejarlo sin efecto.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició en dos oportunidades a la Isapre BANMÉDICA S.A., la que remitió y/o informó lo siguiente:

a) Remitió copia del FUN de afiliación de F. J. CAÑETE E. a la Isapre BANMÉDICA S.A., de 31 de diciembre de 2018, en el que se registra como beneficiario de esta persona a su hijo F. J. Cañete C. y una cotización total pactada de 4,1960 UF.

b) Remitió copia del FUN de afiliación de D. M. CORREA R. (madre de F. J. Cañete C., hijo de la persona reclamante, de acuerdo con el certificado de nacimiento obtenido desde el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación), de 25 de enero de 2021, en el que no se registra la incorporación de ninguna carga legal o médica.

Además, con respecto a la consulta que se hizo a la Isapre BANMÉDICA S.A. acerca de si a ENERO de 2022 (época en que se produjo la desafiliación de la persona reclamante a la Isapre BANMÉDICA), D. M. CORREA R. había incorporado a su hijo F. J. Cañete C. como beneficiario de su plan, y, asimismo, en cuanto a la solicitud que se efectuó a dicha Isapre en orden a que, en caso de existir, remitiera copia del FUN que diese cuenta de la incorporación de F. J. Cañete C. como beneficiario, la Isapre BANMÉDICA S.A. respondió que a la fecha (4 de noviembre de 2024), el contrato de salud de D. M. CORREA R. no registraba ingreso de cargas.

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente daban cuenta de una negligencia inexcusable por parte de la/del agente de ventas en el cumplimiento de sus obligaciones, en orden a que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, no proporcionó información suficiente a la persona postulante ni la orientación adecuada acerca de los planes que más se ajustasen a sus requerimientos y necesidades, impidiéndole con ello, la libre elección de un plan de salud dentro de la cartera de planes en comercialización o que estuviesen disponibles para su suscripción. Además, encontrándose acreditada la entrega de la clave remitida a la persona cotizante para firmar la documentación contractual y continuar con el proceso de afiliación a la Isapre, se estimó que, si bien este consintió en la entrega de la misma, no hubo consentimiento respecto del plan de salud contratado.

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) Negligencia inexcusable empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de F.J. CAÑETE E., con infracción a lo dispuesto en la parte final del párrafo 6 y en el párrafo 7 del Título I, del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia e incurriendo en lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del señalado Compendio.

b) Entrega de información errónea a la persona afiliada, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud sin contar con el debido consentimiento de F.J. CAÑETE E., incurriendo en lo establecido en la letra h) 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, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 23 de enero de 2025; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le

notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°4.450, de 23 de enero de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar al análisis de los antecedentes efectuado en el oficio de cargos, que la negligencia inexcusable de la/del agente de venta en relación con su obligación de proporcionar a la persona postulante información suficiente, orientarla adecuadamente acerca de los planes que más se ajusten a sus requerimientos y necesidades, y posibilitar su libre elección de un plan de salud, no sólo se desprende del tenor de las conversaciones a través de "WhatsApp" y de la declaración de la/el agente de ventas en el juicio arbitral, sino que además se corrobora por el hecho que el contrato de salud suscrito en Isapre NUEVA MASVIDA S.A. era más oneroso (5,915 UF) que el que tenía la persona afiliada en su Isapre anterior (4,1960 UF), y, lo que es aún más grave, en el nuevo contrato se omitió la carga legal de la persona afiliada, que era su beneficiaria a lo menos desde diciembre de 2018.

6. Que, asimismo, en cuanto al ingreso de un contrato de salud que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, ello no sólo se colige del hecho comprobado que la persona postulante remitió a la/al agente de ventas la "Clave Segura" requerida para suscribir electrónicamente toda la documentación contractual, sino que además de la circunstancia que no es verosímil que la persona afiliada haya consentido un contrato de salud que excluía de cobertura de salud a su hijo, y que, además, era más costoso que el plan de salud que tenía en Isapre Banmédica S.A., que sí incluía a su hijo como carga legal.

7. Que, por tanto, si bien consta que la persona postulante manifestó su interés en cambiarse de Isapre y entregó a la/al agente de ventas la información y antecedentes requeridos para su afiliación y que, por otro lado, la/el agente de ventas, en forma previa a la suscripción, envió a la persona postulante copia del plan de salud para que lo revisara; lo cierto es que los antecedentes recabados durante la investigación permiten concluir que quien en realidad realizó la suscripción electrónica de los documentos de afiliación no fue la persona afiliada, sino que la/el agente de ventas, a quien aquélla le entregó la "Clave Segura" requerida para suscribir electrónicamente la documentación contractual. Además, como ya se indicó, no resulta verosímil que la persona afiliada aceptara o consintiera la suscripción de un contrato de salud en que se omitía a su carga legal y que era más gravoso que el que mantenía en su anterior isapre.

8. Que, adicionalmente, debe tenerse en cuenta que no es la única oportunidad en que la/el agente de ventas ha incurrido en una conducta de esta naturaleza, toda vez que mediante Res. Ex IF/N°8538, de 10 de junio de 2024 (A-40-2023), fue sancionada por haber efectuado una suscripción electrónica con la clave que le entregó una persona postulante, afiliándola a un contrato de salud más oneroso que el que dicha persona postulante había aceptado en la etapa de negociación.

9. Que, en relación con lo anterior, cabe agregar que a pesar que en la declaración que la/el agente de ventas prestó ante el tribunal arbitral, a que se ha hecho referencia en el considerando segundo de la presente resolución, no mencionó si en otros casos había solicitado la "Clave Segura" a otras personas postulantes, sí reconoció que en otros casos había solicitado la clave de acceso a la cuenta de usuario correspondiente a la Isapre de origen de la persona postulante "(…) *porque algún cliente no ha podido bajar alguna documentación, para poder ayudar, porque en realidad no puedo hacer mucho, lo único que podría hacer con esa clave sería desafiliar y nunca podría desafiliar a alguien* " (sic).

10. Que, dicho reconocimiento, unido al hecho comprobado que, tanto en este procedimiento sancionatorio como en el caso A-40-2023, la/el agente de ventas solicitó claves que estaban destinadas al uso personal y reservado de las personas postulantes, permite concluir que se está en presencia de un patrón de conducta o práctica reiterada por parte de la/del agente de ventas, que no sólo vulnera instrucciones de carácter general impartidas por esta Superintendencia en la materia, sino que afecta la seriedad, confiabilidad y seguridad de los procedimientos de suscripción electrónica dispuestos por la Isapre, así como el consentimiento libre, espontáneo e informado de las personas postulantes en el proceso de afiliación.

11. Que, en este sentido, sin perjuicio que los hechos acreditados en este procedimiento sancionatorio configuran en sí mismos incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., no sólo se trata de sancionar la conducta particular de la/del agente de ventas, sino que es necesario dar una señal clara y contundente a las/los restantes agentes de ventas, así como a las isapres, en orden a que prácticas como las de la/del agente de ventas de marras no pueden normalizarse ni naturalizarse, y deben ser erradicadas de los procesos de afiliación, independientemente de la relación de confianza que pueda existir entre una persona postulante y una/un agente de ventas.

12. 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 las letras b) y h) 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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

13. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. ÁNGELA LORETO VALDENEGRO OLIVOS, RUN [redacted], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por negligencia inexcusable en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, entrega de información errónea e ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud que no contaba con el debido consentimiento de la persona afiliada.

2. 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 cinco 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-217-2023), 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 / EPL
Distribución:
- Sra./Sr. A. L. VALDENEGRO O.
- Sra./Sr. F. J. CAÑETE E. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-217-2023