

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2755

Santiago, **21-03-2025**

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, 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 se encuentra 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, en virtud de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-178-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAOLA FRANCESCA BARBAGELATA VALDES, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-178-2024 (Ord. IF/N° 4.449, de 23 de enero de 2025):

2.1.- Con fecha 22 de julio de 2024, el/la Sr./Sra. J. A. ROMERO S., presentó reclamo N° 4058383 en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que se le informó su desafiliación por no haber declarado una preexistencia. Señala que las patologías fueron informadas por teléfono, ya que todo fue telefónicamente, refiriendo que era el día viernes 29 de diciembre de 2023 y se cerraba el mes para sus ventas.

Refiere que ella le envió los formularios llenos a WhatsApp, y solo tuvo que firmarlos y devolverlos a su Whatsapp o correo, para que ella los entregara a la Isapre.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta de Isapre Banmédica dirigida a la persona cotizante que le informa la decisión de poner término a su contrato de salud.
- Copia de FUN tipo 2, de fecha 25 de junio de 2024.

2.2.- Por otro lado, solicitados antecedentes a Isapre Banmédica, mediante presentación ingreso IF/N° 13582, de 9 de septiembre de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de la Declaración de Salud de la persona cotizante.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 29 de diciembre de 2023, en que consta que la/el Sra./Sr. PAOLA FRANCESCA BARBAGELATA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con la restante documentación contractual a nombre del afiliado.
- Copia de Liquidación de Sueldo de diciembre de 2023.
- Copia de Certificado de Cotizaciones Obligatorias.

2.3.- Además, fueron solicitados antecedentes a la persona cotizante, quien mediante presentación ingreso IF/N° 13511, de 9 de septiembre de 2024 informa que la asesoría se realizó íntegramente por teléfono por la aplicación WhatsApp, e indica que todo lo que la ejecutiva preguntó fue respondido por WhatsApp, y que los formularios fueron llenados por la ejecutiva.

Acompaña conversaciones vía WhatsApp de fechas 29 de diciembre de 2023, 3 y 4 de enero de 2024, mantenidas entre la persona cotizante y la agente de ventas (se observa que el número correspondiente a la agente de ventas en la conversación vía WhatsApp se corresponde al informado en el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia), en que constan, entre otras interacciones, las siguientes:

29 de diciembre de 2023
(...)

Agente de ventas: *"Lo llame no pude contactarlo // Isapre Banmedica // Documento "Plan Más Banmédica Superior 33/2308"// 5,06 uf "*.

(...)

Agente de ventas: Documento Colmena // *"4.97 uf "* // Documento Colmena// *"5.17 uf "* // Archivo de audio// Archivo de audio// Documento Nueva Masvida// *"4,63 uf "* // Documento Nueva Masvida// *"5,29 uf "*.

(...) Agente de ventas: *" Usa lentes? "*

Cotizante: Archivo de audio.

Agente de ventas: *"Miopia o astigmatismo "* // Archivo de audio.

(...)

Agente de ventas: *"Le llego un nuevo correo recién Dice enlace de llenado para la declaración de salud // puede reenviarlo a mi correo P...@gmail.com // o a este otro que es mas fácil E...@gmail.com "*.

(...)

Cotizante: Captura de pantalla (*"Estimado J. A. Isapre Banmedica, te informa que la clave segura para firmar documentos es la siguiente: ie... "*

Agente de ventas: *"Yap // archivo de audio // Pudo enviarlo // Ese no es // Me envió el equivocado // Debe enviar uno que dice enlace de llenado para la declaración de salud // Le llego a las 19:24 "*

Cotizante: Archivo de audio // *"Jajaja "*

Agente de ventas: Archivo de audio // *"Revise "*

Cotizante: *"Ok "*

Agente de ventas: *"Ahí me llegó "*

Cotizante: *"Ok "*

Agente de ventas: *"Este atento porque le voy a enviar otro correo en unos minutos "* (...).

2.4.- 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 de la agente de ventas, en cuanto a que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsual, es la persona cotizante quien debe realizar el llenado de la Declaración de Salud (se aprecia el envío de claves vía WhatsApp), además, se observa el envío de documentación por parte de la agente de ventas respecto de una isapre distinta de la que se encuentra habilitada (Isapre Colmena Golden Cross S.A. y Nueva Masvida S.A.).

Además, se observa una inconsistencia entre la remuneración del afiliado en informada en su liquidación de remuneraciones y en el certificado de cotizaciones, con la indicada en el FUN tipo 1.

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):

- 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 los Títulos I; II, IV y/o VI 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 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

- Ejercer, simultáneamente, funciones de agente de ventas en más de una Institución de Salud Previsional, sin contar con autorización expresa de esta Superintendencia, con infracción al inc. 3° del art. 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

- Ofrecer planes de salud correspondientes a isapres en las que no se encontraba habilitada ni inscrita como agente de ventas, con infracción a los artículos 170 letra I) y 177 inciso 1°, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

3. Que, 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 comunicaciones enviadas vía correo electrónico, el día 23 de enero de 2025.

4. Que, mediante presentación de fecha 4 de febrero de 2025, la agente de venta presentó sus descargos indicando, en lo pertinente, que el reclamante la contactó vía WhatsApp solicitando que lo llamara ya que requería un plan de salud.

En cuanto a *"ejercer funciones en distintas isapres"* indica que no es así, que sólo trabaja para Isapre Banmédica, y en este caso, el afiliado solicitó si lo podía ayudar a comparar planes de salud, a lo que accedió solicitando planes a ex colegas. Indica que lo primero que hizo fue enviarle cuatro planes de salud de Banmédica, donde trabaja hace más de cinco años.

Respecto del llenado de la Declaración de salud, indica que el cotizante tenía mala señal de su teléfono y no lograba ver bien el archivo adjunto de la Declaración de Salud, así que *"le pedí me reenviara el link a mi correo personal para ver la misma plantilla que el veía y así me era más fácil poder ayudarlo y guiarlo con la declaración de salud y la firma de los documentos se realiza a través de una clave que genera el cliente NO a través de documentos enviados al cliente vía WhatsApp"*.

Señala que, una vez finalizada la venta, el único documento que le envió al reclamante fue el FUN para que él lo notificara con su empleador ya que no tenía notificación electrónica y *"después Don J. me lo reenvió vía WhatsApp firmado y timbrado por su empleador, luego de esto lo subo a la plataforma de mi Isapre."*

En relación "al no consentimiento" de la persona afiliada, señala que la suscripción del contrato se realizó vía online y que es falso que no tenía conocimiento, ya que en todo momento hablaron por teléfono y vía WhatsApp y fue él quien la contactó solicitando planes y accediendo a enviarle su información para comenzar la suscripción del contrato.

Respecto a la información errónea, indica que no es así ya que en todo el proceso le fue explicando los beneficios de incorporarse a la Isapre.

Señala que es la primera vez que se en una situación como esta y refiere que en todo momento explicó y asesoró al afiliado.

Refiere que, si cometió algún error, deja claro nunca haber querido perjudicar al cotizante, por lo mismo, nunca en sus 8 años que tiene código para vender planes de salud ha sido sancionada por esta Superintendencia de Salud.

5. Que, en primer lugar, 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 previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

6. Que, es importante recordar que este proceso se enmarca dentro de una suscripción electrónica del contrato de salud, en que la Isapre entrega una clave de suscripción a la persona usuaria, que le permite proseguir el proceso de suscripción del contrato de salud.

En este contexto, se observa en los antecedentes rolantes, que hubo, por parte de la persona agente de ventas, recepción de "*clave segura para firmar documentos*" y enlace para el llenado de la Declaración de Salud.

7. Que, se debe destacar que las claves enviadas por la Isapre a la persona contratante, para la firma electrónica de documentos son personales y para su exclusivo uso. En este sentido, al recibirlas, el agente de ventas debió haber resguardado la confidencialidad de dicha información ya que dicha acción (de recepción de claves que habiliten la suscripción de documentos contractuales) resta confiabilidad en la suscripción de los contratos de salud, especialmente considerando que dichas claves son de uso personal de las personas cotizantes, por lo que frente a su mera recepción debió haber tomado acción, en miras a corregir el proceso, y así asegurar que la suscripción fuera válida y conforme a los principios de seguridad y transparencia que exige la normativa.

8. Que, por otra parte, respecto de lo indicado por la agente de ventas, en cuanto a haber solicitado el enlace para el llenado de la Declaración de Salud en razón de que el cotizante tenía mala señal, esta autoridad estima que este no es un motivo suficiente, atendido el carácter de la misma.

En razón de lo anterior, resulta pausable tener por acreditado lo señalado por la persona reclamante, en cuanto a que no llenó personalmente la Declaración de Salud.

9. Que, además, se observa una inconsistencia entre la remuneración del afiliado informada en su liquidación de remuneraciones y en el certificado de cotizaciones, con la indicada en el FUN tipo 1, lo que evidencia la entrega de información errónea a la Isapre respecto de los antecedentes de la persona afiliada.

10. Que por otra parte, en relación al envío de planes de otras Isapres, cabe señalar que la asesoría de la persona agente de ventas debió estar enmarcada en Isapre Banmédica, que fue la aseguradora encargada de su habilitación y capacitación, y donde su código se encontraba vigente a la fecha de suscripción del contrato de salud.

11. 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 las infracciones observadas, no cabe sino desestimar sus descargos.

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. **PAOLA FRANCESCA BARBAGELATA VALDES**, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante, entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre, ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante y ofrecer planes de salud correspondientes a isapres en las que no se encontraba habilitada ni inscrita como agente de ventas.

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 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-178-2024), 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. PAOLA FRANCESCA BARBAGELATA VALDES.

- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre BANMEDICA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. J. A. ROMERO S. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos (Reclamo N°4058383-2024).
- Oficina de Partes.

A-178-2024