

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13106

Santiago, 18-12-2025

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 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-305-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOCELYN VIVIANA ARAYA DÍAZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-305-2024 (Ord. IF/N° 38.599, de 29 de octubre de 2025):

2.1.- Con fecha 04 de septiembre de 2024 El/la Sr. C. MUÑOZ G., interpuso un reclamo ante esta Superintendencia, alegando, entre otras cosas, haber sido inducida por la agente de ventas Sra. J. Araya D. a no declarar una patología GES de su hija en el proceso de afiliación a la Isapre BANMÉDICA S.A., aduciendo, en síntesis, que la referida Isapre le habría negado la cobertura por una supuesta preexistencia no declarada, respecto de una prestación que requirió su hija en junio de 2024. Este reclamo dio origen, ante esta Superintendencia, al juicio arbitral Rol n°4067104-2024.

2.2.- Que, con el fin de contar con mayores antecedentes, este organismo de control ofició a la Isapre reclamada, la que acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de la declaración de salud de C. K. MUÑOZ G., de fecha 18 de marzo de 2024, en la que consta que no declaró ninguna preexistencia.

b) Copia del FUN tipo 1 de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre C. K. MUÑOZ G. y la Isapre BANMEDICA S.A., de fecha 18 de marzo de 2024, en EL que consta que la agente de ventas responsables de esta suscripción fue la Sra. J. V. ARAYA D.

2.3.- Por su parte, este organismo de control, requirió antecedentes a la reclamante que permitan sustentar su reclamo, la que, en su respuesta, aporto conversaciones mantenidas con la agente de ventas mediante la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, en las que se observan mensajes de texto y audios. Respecto de los audios aportados por la reclamante, cabe destacar los siguientes:

a) En audio de fecha 12 febrero 2024, a las 11:17 A.M., se escucha: "...*hola [REDACTED]
como estas, bueno, por el conocimiento que tengo, entiendo de que, igual eso es
complicado, o sea si ustedes quieren hacer un cambio, lo ideal es activarlo en la nueva
Isapre, porque al activar el GES en la próxima Isapre, los van a cuestionar un montón, y el
asma, hoy en día esta super cuestionado....*"

b) Luego, en audio de fecha 12 febrero 2024, a las 11:18 A.M., se escucha: "...Bueno, pensando en eso, como todavía no lo activas, yo les sugiero, que lo que pueden hacer, por ejemplo en el mismo Banmédica, si les gustó el plan de Banmédica, que firmen la declaración de salud, antes que firmen o que activen el GES y no declaren esa asma, porque todavía no está activada o activado el GES para ese tratamiento, ¿entiendes?, cosa que en la nueva Isapre le diagnostiquen el asma y así no los cuestionen, porque si lo declaran, lo van a rechazar de inmediato".

c) Luego, en audio de fecha 12 febrero 2024, a las 11:49 A.M., se escucha: "...por ejemplo, si cae hospitalizado por una crisis de asma, y tiene que estar, no sé, 5 días o tres días, lo que sea, no va a tener la cobertura que dice el plan, va a tener solo un 25% de la cobertura. Así funcionan las Isapres, por eso, a veces, nosotros los ejecutivos, como para ayudar al cliente, le decimos no, no declare esto si es que está recién, porque como todo tiene un desfase de dos meses, sobre todo en la Superintendencia o en los archivos que quedan los registros, hay un desfase, por eso nosotros les decimos, mejor no lo hagan, dependiendo de la complejidad de la patología obviamente, para que no les cuestionen y no les pongan esa restricción..."

d) En audio de fecha 12 marzo 2024, a las 01:55 P.M., se escucha: "...mira, yo te sugiero, que cuando te llegue la declaración de salud, me la reenvíes a mi correo personal para ayudarte a declarar de la mejor forma. Yo te dejo todo declarado y luego tú lo revisas, lo lees y ahí si quieras agregar algo más o si quieras sacar algo, ahí tú lo vas viendo y si está bien, lo firmas y lo enviamos de esa forma, porque obviamente nosotros tenemos el conocimiento de cómo lo leen y como ellos lo toman también en Contraloría Médica y la idea es que salgas aprobada y te cubran todo lo que hay que cubrir".

3.- Así las cosas, y sin perjuicio de lo que se resuelva en el juicio arbitral seguido en contra de la Isapre, lo cierto es que los referidos antecedentes dan cuenta de que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre, se omitió la preexistencia de asma (patología GES), situación que, a la luz de los antecedentes ya citados, fue provocada por la agente de ventas responsable, dado que se pudo observar y constatar, en los audios transcritos, que esta le sugirió no declarar la enfermedad que afectaba a la beneficiaria y, por otro lado, le solicitó a la reclamante que le envíe la declaración de salud, para ser completada por la agente de ventas J. V. ARAYA D.

4.- Sobre el particular se hace presente que, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser completada por la persona postulante, 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 postulante, en efecto, el inc. 1º 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".

5.- Además, dado que la Declaración de Salud forma parte de la documentación contractual que en definitiva debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas en representación de la Isapre, la/el agente de ventas tiene la obligación de revisar dicha documentación e informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que haya podido observar o constatar en la misma, para que se puedan adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hace, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

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

- a) Falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de C. K. MUÑOZ G., 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.
- b) Entrega maliciosa de información errónea a la Isapre, al someter a consideración de esta, la Declaración de Salud la Sra. C. K. Muñoz G., que no fue llenada por ella, infringiendo con ello lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular IF/N°116, de 2010 en relación con lo dispuesto en el artículo 190 N°6 del DFL n°1, de 2005, de Salud, normas que establecen que la declaración de salud debe ser llenada por el propio cotizante.

7.- 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 30 de octubre de 2025.

8.- Que, mediante presentación de fecha 13 de noviembre de 2025, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en síntesis y en lo pertinente, lo siguiente:

Los descargos los divide en cuatro puntos:

a).- Refiere que no existía una preexistencia de asma, según lo que le informo la afiliada.

b).- Relata que sus consejos iban en relación a esa circunstancia.

c).- En tercer lugar, indica que en un audio que acompaña en el escrito de descargos, de fecha 11-03-24 a las 11:13 pm, le señala que es mejor declarar, si es que había realizado activación del GES, pero la afiliada indica que finalmente no activaría-ges-, ya que no iba a requerir de ese beneficio, porque no existía un diagnóstico, ni una preexistencia por asma, que solo fue un resfrió complejo.

d).- Finalmente, en el punto cuarto, arguye que, respecto de la declaración de salud, solo hizo un borrador de sus datos, pero que la afiliada debía revisar, completar y firmar.

Respecto de los descargos expuestos por la agente de ventas, en relación al primer punto, lo cierto es que, de los antecedentes tenidos a la vista en el procedimiento sancionatorio, se observa que Ud. tenía pleno conocimiento de la preexistencia que afectaba a la beneficiaria, dado que en los audios transcritos se percibe que le sugirió que no declare el asma porque, según señaló, de lo contrario serán rechazados, por lo que los dos primeros puntos de sus descargos serán rechazados. Se tiene presente que una de las obligaciones que pesan sobre el agente de ventas es, precisamente, orientar al afiliado en el proceso de llenado de la declaración de salud, obligación que en este caso se incumplió.

Respecto del audio enviado en sus descargos, que sería según señala de fecha 11-03-24 a las 1:13 pm, si bien en el fondo este no logra alterar lo que ya se venía resolviendo en los párrafos precedentes, en cualquier caso no se acompañó ningún antecedente que permita determinar con exactitud, la fecha y hora de su envío al afiliado, en efecto, en este solo aparece consignada como fecha 11:13, que sería la fecha de envío de los descargos, de este modo, este medio de prueba no tiene la aptitud de alterar la responsabilidad que le asiste al agente de ventas en los hechos que se investigan.

Respecto del ultimo punto de sus descargos, se tiene presente que la declaración de salud es un documento que debe ser llenado única y exclusivamente por el afiliado, la intervención de la agente de ventas se limita únicamente a la de orientación e instrucción, de acuerdo a sus conocimientos, en ningún caso esta habilitado para intervenir en su llenado, ni aun con un borrador, por lo que este punto de sus descargos serán rechazados.

9.- Que, es procedente señalar 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.

10.- Que, a mayor abundamiento, 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. 1º 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*".

11.- Que, además, cabe recordar que el artículo 190 del DFL N°1 indica que "*Para los efectos de esta Ley, se entenderá que son preexistentes aquellas enfermedades, patologías o condiciones de salud que hayan sido conocidas por el afiliado y diagnosticadas médicaamente con anterioridad a la suscripción del contrato o a la incorporación del beneficiario, en su caso. Tales antecedentes de salud deberán ser registrados*

fidedignamente por el afiliado en un documento denominado Declaración de Salud, junto con los demás antecedentes de salud que requiera la Institución de Salud Previsional".

12.- Que, en este sentido, la información entregada por la agente de ventas al reclamante respecto del llenado de la declaración de salud, y las enfermedades preexistentes, consiste en una orientación errónea, y se estima que el cargo formulado "*Entrega de maliciosa de información errónea a la Isapre, al someter a consideración de esta la declaración de salud de [REDACTED], que no fue llenada por ella*", se encuentra comprobado.

13.- Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4º del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra d) 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.

14.- 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. JOCELYN VIVIANA ARAYA DIAZ, **RUN N° [REDACTED]**, su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante y entrega de información errónea a la Isapre, al someter a consideración de esta, una declaración de salud que no fue llenada por la persona afiliada y por no haberla orientado adecuadamente en este proceso de llenado.

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 Registros, haciendo referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-305-2024), 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/ RHA
Distribución:

- Sra./Sr. J. V. ARAYA D.
 - Sra. /Sr.C. MUÑOZ G. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMEDICA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y registro de Agentes de ventas.
 - Oficina de Partes.
- A-305-2024

