

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13570

Santiago, 29-12-2025

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; el Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional”, del Capítulo I del citado Compendio de Procedimientos; 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 se encuentra 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-135-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. KARLA ALEJANDRA BARRIENTOS ECHEÑIQUE, en el que se le formuló los cargos que se indican (Ord. IF/N°38.595, de 29 de octubre de 2025):

2.1.- Mediante el reclamo de 9 de mayo de 2024, J. E. ESTRADA B. alegó, en resumen, haber sido engañado para incorporarse a la Isapre BANMÉDICA S.A.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo:

a) Copia de finiquito de contrato de trabajo, de 29 de enero de 2024.

b) Copia de respuesta de fecha 30 de enero de 2024, mediante la cual la Isapre rechaza reclamo presentado por la persona reclamante el 18 de diciembre de 2023, debido a que no fue posible establecer algún tipo de inconsistencia en la suscripción de su contrato de salud, además de registrar pagos de cotizaciones y usos de beneficios ambulatorios, y presentación y pago de licencias médicas.

c) Copia de reclamo manuscrito de 16 de abril de 2024, presentado ante la Isapre, en el que la persona reclamante señala que no tuvo otra alternativa que hacer uso de licencias médicas a través de la Isapre, ya que había sido bloqueado del FONASA. Explica que a través de redes sociales tomó conocimiento de que se pagaban incentivos por cambiarse a Isapre, y se contactó a través de WhatsApp con M. Escobar, quien le explicó los planes de salud, le solicitó copia de sus cotizaciones, liquidaciones y cédula de identidad para ver los planes que le convenía, le ofreció un incentivo económico y lo derivó con C. Fuentes, quien a su vez le derivó con Karla, ejecutiva de Banmédica, quien le explicó los pasos a seguir, quedando la persona reclamante de confirmar el cambio de Isapre. Sin embargo, aparece afiliado a la Isapre BANMÉDICA S.A., con una deuda de cotizaciones de salud, sin haber firmado nada.

d) Copia de respuesta de 26 de abril de 2024, mediante la cual la Isapre reitera el rechazo del reclamo presentado por la persona reclamante, por los mismos motivos expuestos en la carta de 30 de enero de 2024.

e) Copia de carta manuscrita presentada ante esta Superintendencia, en forma adjunta al formulario de reclamo de 9 de mayo de 2024, en la que la persona reclamante, en resumen, asevera haber sido engañada para incorporarse a la Isapre BANMÉDICA S.A. y reitera alegaciones expuestas en el reclamo manuscrito que presentó ante la Isapre el 16 de abril de 2024.

f) Capturas de pantalla de un fragmento o parte de las conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "Karla Isapre Banmédica", con posterioridad a la suscripción del contrato, el día 18 de diciembre de 2023, en la que la persona reclamante le reprocha a este contacto el hecho de estar bloqueada del FONASA y no poder presentar licencias médicas, pero la/el agente de ventas desconoce a las personas que aquella le nombra (C.Fuentes y M. Escobar).

g) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "Martín Escobar Isapre", sin fecha, en la que consta que la persona reclamante acepta un incentivo económico para cambiarse a la Isapre y el referido contacto le solicita una serie de antecedentes, dentro de los cuales la persona reclamante le envía una copia de su liquidación de sueldo de MARZO de 2023. Además, se menciona a "Karla", como la/el agente de ventas que contactará a la persona reclamante para suscribir el contrato de salud previsual, y a "Claudia" como una/un colega de M. Escobar.

h) Copias poco legibles del anverso de FUN de suscripción a Isapre BANMÉDICA S.A., de 14 de junio de 2023 y de FUN de suscripción a Isapre Colmena Golden Cross S.A., de 16 de junio de 2023, ambos correspondientes a J. E. ESTRADA B.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre BANMÉDICA S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de J. E. ESTRADA B., de 14 de junio de 2023, en que se informa como su anterior institución de salud el FONASA, su empleadora la SOC. CONST. EL SAUCE LTDA., RUT N° 79.775.100-6 y su renta imponible \$1.530.292, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. K. A. BARRIENTOS E.

b) Copia de certificado de cotizaciones previsionales de J. E. ESTRADA B., emitido el 13 de junio de 2023, en que consta, entre otros hechos, que su remuneración imponible de febrero de 2023 fue de \$1.530.292, pero que la de marzo de 2023 fue de \$2.395.221; la de abril de 2023, \$1.640.199 y la de mayo de 2023, \$820.098, aunque esta última no aparece pagada por el empleador, sino que por la Caja de Compensación respectiva.

c) Copia de liquidación de sueldo de MAYO de 2023, ingresada a la Isapre como antecedente para acreditar la renta de la persona postulante, correspondiente a J. E. ESTRADA B., en la que consta que su renta imponible durante ese mes, por 15 días trabajados, fue de \$1.117.682 (poco legible).

2.4.- Asimismo, se requirió a la persona reclamante las capturas de pantalla de la totalidad de las conversaciones sostenidas con el contacto "Karla Isapre Banmédica", o a lo menos de los mensajes que intercambió con este contacto en junio de 2023. Sin embargo, la persona reclamante no envió los antecedentes solicitados ni se excusó por no haberlos aportado.

2.5.- También se requirió antecedentes a la/al agente de ventas K. A. BARRIENTOS E., quien remitió capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "Jorge Esteban Cliente", a contar del 13 de junio de 2023, en la que, entre otros hechos, consta que este contacto le envió a la/al agente de ventas la copia de liquidación de sueldo de MAYO de 2023 que fue ingresada a la Isapre, además de las cédulas de identidad de las dos cargas que aparecen en el FUN de suscripción.

2.6.- Por último, mediante sentencia de 1 de abril de 2025, dictada en el juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se rechazó la demanda de la persona reclamante en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., principalmente porque el tribunal estimó que la documentación acompañada por la demandada, solo pudo haber sido obtenida de la persona cotizante, lo que permite establecer una presunción fundada que esta persona sí prestó su consentimiento para la suscripción del contrato de salud.

2.7.- Analizados los referidos antecedentes, se concluyó que no existían antecedentes que comprobaran que J. E. ESTRADA B. había sido engañado para incorporarse a la Isapre BANMÉDICA S.A. o que no había consentido su afiliación a esta Isapre. Además, si bien la remuneración imponible que se ingresó en el FUN de afiliación fue la del mes de febrero de 2023 (\$1.530.292), y no la de mayo de 2023 (\$1.117.682 por 15 días trabajados), la información de la empleadora es correcta, así como la dirección y correo electrónico de la persona afiliada, y aunque el número de teléfono celular no coincide con el indicado por la persona afiliada en su reclamo, ésta no aportó antecedentes que comprobaran que el número consignado en el FUN no le pertenecía a la época de la afiliación. Así las cosas, no existía constancia que la/el agente de ventas hubiese ingresado información falsa o sustantivamente errónea a la Isapre, en relación con la afiliación de J. E. ESTRADA B.

2.8.- Por el contrario, la evidencia aportada por la/el agente de ventas daba cuenta que no efectuó una asesoría ni oferta de planes de salud a la persona que contactó, sino que simplemente le solicitó los antecedentes necesarios para su afiliación y le guió en el proceso de suscripción electrónica, lo que en concordancia con las capturas de pantalla aportadas por la persona reclamante, relativas a las conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "Martín Escobar Isapre", corroboraban lo expuesto por la persona reclamante en su carta de 16 de abril de 2024, en orden a que fue una tercera persona quien le explicó los planes de salud, le solicitó sus antecedentes para ver los planes que le convenía, le ofreció un incentivo económico y le derivó, por intermedio de otra tercera persona, a la/el agente de ventas de Isapre BANMÉDICA S.A. Por tanto, fueron terceras personas quienes intervinieron en la etapa previa de asesoría, orientación y negociación del contrato de salud previsional.

2.9.- 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) Falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de J. E. ESTRADA B., 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) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional, en cuya negociación intervinieron terceras personas, incurriendo en lo establecido en la letra f) 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, mediante presentación de 14 de noviembre de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, argumentando, en primer lugar, que los hechos analizados en su conjunto demuestran que no existió dolo, negligencia ni falsedad en el actuar de la/el agente de ventas, y que, muy por el contrario, obró siempre conforme a la normativa, con apego al procedimiento de afiliación y en cumplimiento de las obligaciones propias de su rol como agente de Isapre.

Relata detalladamente la interacción que tuvo con la persona afiliada, la forma cómo se llevó adelante la asesoría que le habría prestado a la persona afiliada, y el proceso de suscripción.

Niega haber ofrecido incentivo, dinero, premios ni beneficio alguno a la persona afiliada.

Aborda latamente los cuestionamientos efectuados por la persona afiliada en su reclamo, quien desconoció haber suscrito el contrato de salud previsional, las amenazas que la persona afiliada le habría efectuado, y niega conocer a "Martín Escobar", haber tenido contacto con éste, haberle instruido ofrecer incentivos o haber participado en una cadena de captación de clientes fuera de los canales institucionales.

Sostiene que no existe prueba que le vincule con ese tercero y que atribuirle responsabilidad por actos de un desconocido, no acreditado, sería introducir una forma de "responsabilidad objetiva" incompatible con el derecho administrativo sancionador, y cita los principios del derecho administrativo sancionador que serían pertinentes para este caso: legalidad y tipicidad, presunción de inocencia, la carga de la prueba recae en la Administración, la versión de la persona afiliada es inconsistente, verdad material, culpabilidad (no hay responsabilidad objetiva), proporcionalidad, buena fe y probidad.

Aduce que cuando se cruzan los hechos objetivos con las normas aplicables y los principios del derecho administrativo sancionador, el resultado es uno solo, a saber, que no existirá base jurídica ni fáctica suficiente para sancionar a la/al agente de ventas.

Por último, hace presente que ha dedicado años de trabajo honesto y responsable a orientar a las personas afiliadas con respeto y transparencia, por lo que enfrentar una acusación basada en hechos ajenos a su voluntad ha sido una experiencia difícil, injusta y emocionalmente desgastante.

Para el eventual e improbable caso que se estime que existió algún indicio de una falta de su parte, solicita se considere que, en sus 7 años de trabajo en la Isapre BANMÉDICA S.A., nunca ha sido investigada/o y menos sancionada/o, por lo que alega irreprochable conducta anterior.

En mérito de lo expuesto, solicita se le absuelva totalmente de los cargos formulados y se ordene el sobreseimiento y archivo definitivo del procedimiento. En subsidio, si se estimare alguna observación de carácter formal, solicita que ésta se circunscriba a una advertencia no sancionatoria, aplicando estrictamente el principio de proporcionalidad.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que en éstos no acompaña antecedentes que permitan desvirtuar las evidencias conforme a las cuales se le formuló cargos, y, tampoco sus alegaciones y argumentaciones logran enervar el mérito probatorio de dichas evidencias y, en particular, el tenor de las capturas de pantalla que la/el agente de ventas aportó a requerimiento de este Organismo de Control.

5. Que, en efecto, tal como se indicó en el oficio de cargos, la evidencia aportada por la/el agente de ventas durante la etapa de investigación, daba cuenta que la/el agente de ventas no efectuó una asesoría ni oferta de planes de salud a la persona que contactó, sino que simplemente le solicitó los antecedentes necesarios para su afiliación y le guió en el proceso de suscripción electrónica, de manera que no fue la/el agente de ventas, sino que terceras personas quienes intervinieron en la etapa previa de asesoría, orientación y negociación del contrato de salud.

6. Que, además, dichas evidencias concuerdan con las capturas de pantalla aportadas por la persona reclamante, relativas a las conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "Martín Escobar Isapre", en que aparece que la persona reclamante aceptó un incentivo económico para cambiarse a Isapre, y se menciona a "Karla" como la/el agente de ventas que contactaría a la persona reclamante para suscribir el contrato de salud previsional.

7. Que, asimismo, lo anterior concuerda con lo expuesto por la persona reclamante en su carta de 16 de abril de 2024, en el sentido que fue una tercera persona quien le explicó los planes de salud, le solicitó sus antecedentes para ver los planes que le convenía, le ofreció un incentivo económico y le derivó, por intermedio de otra tercera persona, a la/el agente de ventas de Isapre BANMÉDICA S.A.

8. 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 los incumplimientos reprochados en el oficio de cargos, a saber, falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, e ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional en cuya negociación intervinieron terceras personas, no cabe sino desestimar sus descargos.

9. Que, en cuanto a la invocación de la irreprochable conducta anterior, cabe señalar que la letra f) del numeral 1.1 del punto III del Capítulo IV del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, califica a la irregularidad consistente en "*ingresar a tramitación de la isapre una o más suscripciones o modificaciones de contratos de salud previsional, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra isapre (...)*", como un incumplimiento gravísimo y que debe ser sancionado con cierre de registro. Por lo tanto, si en el procedimiento sancionatorio se logra acreditar dicha falta, se debe aplicar la sanción de cancelación, independientemente del comportamiento que haya tenido el o la agente de ventas con anterioridad.

10. 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 f) 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 este procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. CANCELESE a la/al Sra./Sr. KARLA ALEJANDRA BARRIENTOS ECHEÑIQUE, RUN N [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud e ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional en cuya negociación intervinieron terceras personas.

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 y deben ser dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-135-2024), 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. K. A. BARRIENTOS E.
 - Sra./Sr. J. E. ESTRADA B. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-135-2024