

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2153

Santiago, 27-02-2026

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 previsual", 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 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 a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-308-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JUAN EDUARDO CUELLO HEREDIA, en el que se le formuló los cargos que se indican (Ord. IF/N°644, de 08 de enero de 2026):

2.1.- Con fecha 13 de septiembre de 2024, [REDACTED] interpuso un reclamo ante esta Superintendencia en contra de Isapre BANMEDICA S.A., alegando, en resumen, exclusión de cobertura de prestaciones asociadas a supuestas preexistencias no declaradas.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

a) Copia de carta de 10 de septiembre de 2024, mediante la cual la Isapre le informa que las prestaciones que se soliciten respecto de las patologías señaladas quedarán excluidas de los beneficios contractuales, por tratarse de preexistencias no declaradas.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre BANMEDICA S.A. por medio de presentaciones de fecha 04 de diciembre de 2024 y 07 de agosto de 2025, remitió copia de los siguientes antecedentes e informó lo que se indica:

a) Copia de la Declaración de Salud de fecha 30 de marzo de 2024, en la que se observa que la afiliada no declaró ninguna enfermedad preexistente.

b) Copia del FUN tipo 1 de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre [REDACTED] y la Isapre BANMEDICA S.A., de fecha 30 de marzo de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. JUAN EDUARDO CUELLO HEREDIA.

c) La Isapre informa que de acuerdo a los antecedentes revisados se ha podido determinar que la Sra. Doris Barrera, identificada como Doris del Pilar Barrera Herrera fue trabajadora de Isapre Banmédica, desempeñándose en el cargo de agente de ventas, con fecha de término de funciones el 27 de agosto de 2008. Adicionalmente, hace presente que consultado el Sr. Cuello respecto del reclamo de la Sra. NMartínez este indicó haber mantenido contacto telefónico y comunicación vía whatsapp con la reclamante durante el proceso de afiliación, sin embargo señaló no tener relación con las interacciones mantenidas entre la Sra. Martínez y la Sra. Barrera.

2.4.- Asimismo, la parte reclamante, conforme al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, acompañó, entre otros, el siguiente antecedente:

Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas por medio de la aplicación de mensajería Whatsapp, con una persona que no es el agente de ventas responsable de su afiliación denominada "Doris asesora Isapres", que finalmente resulto ser la Sra. Doris del Pilar Barrera Herrera, Rut: 10.951.XXX-3. En las señaladas conversaciones, se advierte que esta tercera persona tenía conocimiento de que la afiliada estaba en tratamiento médico por infertilidad, según se observa, de la siguiente interacción:

- **Marzo de 2024 / 21:31 Doris asesora Isapres: Transcripción de audio** "Ahí cuando usted se mete en la página y ahí saca ese certificado para saber lo imponible ¿ya? Para darle una buena alternativa porque no porque está pagando tres puntos casi cuatro F y de nuevo acuérdense que en abril sube, va a pagar más..... lo único que estoy esperando el informe de su infertilidad para buscarlo un buen plan."

- **21:31 Afiliada:** "ya se lo envío mañana."

- **21:32 Doris asesora Isapres:** "ok"

- **21:32 Afiliada: Transcripción de audio** "eh es que no tengo un informe de infertilidad porque no la tengo diagnosticada no sé si me a ver, es lo que hablamos con mi médico y era como los próximos paso a seguir pero hoy en día no tengo una infertilidad diagnosticada _ tengo dos cosas que pueden ser causales de hacer un in vitro como es eh mmmm una trompa tengo una solo trampa y la que _ tengo, la tengo obstruida y eh eso es básicamente el problema más grande." "Tengo un examen que me tengo que repetir en un mes lo voy a repetir no se en un par de semanas mas y con eso si eh la hormona antimoleriana sale baja el médico me daría el pase para irme directamente a una clínica de fertilización_ pero yo hoy en día no tengo ese certificado."

- **21:37 Doris asesora Isapres: Transcripción de audio** "sí, yo la entendí sumamente bien ahora el medico que la esta atendiendo en que lugar trabaja la Dávila en Integra médica pa buscarle unos planes de eso los bonos no le deben salir si ahora se hace un tratamiento así, en el plan que ud tiene le va a salir carísimo porque tiene un plan bajo....."

- **21:37 Afiliada: Transcripción de audio** "el medico trabaja en la Clínica Dávila. El bono me sale alrededor de díslucas. Eh pero ojo que el solamente da después el certificado como que la derivación a una de fertilidad pero eh por ejemplo la clínica Dávila no tiene clínica de fertilidad y las clínicas normales creo que ninguna....hay varias pero todas son privadas."

- **21:42 Doris asesora Isapres:** "... ¿cual es mi idea?, mi idea_ con un plan libre elección con cobertura preferente también pero que tenga mas UF porque es repoco lo que le va a reembolsar que le reembolse mas porque no es un tratamiento barato...."por lo que me ha dicho no es un tratamiento barato...."

- **28 de marzo 2024 10:05 Afiliada: Transcripción de audio** "Pero usted pudo confirmar el tema que estaba viendo con la superintendencia que no vaya a tener un periodo de carencia en la ISAPRE a la que me estoy cambiando por el tema de la fertilidad in vitro, fecundación in vitro..... Lo que mas me interesa a mí, como le dije el otro día, es no estar cien por ciento segura que no voy a perder cobertura, el reembolso de la fertilización in vitro y si me tengo que quedar en Cruz Blanca hasta hacerme la fertilización in vitro para estar segura de algo y después me cambio de plan."

- **10:07 Doris asesora Isapres: Transcripción de audio** "sí, ay, eso se me había olvidado, hija. Sí, cien por ciento segura _ usted no pierde ningún, porque son tratamiento y le va a cubrir no hay variación en una a otra Isapre..... así que usted hace el tratamiento y reembolsa las boletas no hay carencia es nada". "Por que no es una patología declarada."

- **30 de marzo 2024, 11:15 Doris asesora Isapres: Transcripción de audio** " ya la va a llamar Eduardo."

- **30 de marzo 2024, 13:24 Doris asesora Isapres:** "Se me había olvidado decirle que no declarara nada..... la llamo _ y hicieron la declaración de salud con el joven de ____."

- **13:24 Afiliada: Transcripción de audio** "eh si ya hicimos todos____ los papeles no declaré nada, puse mi peso en realidad yo puse sesenta y cuatro sesenta y cinco....."

- **13:25 Afiliada: Transcripción de audio** " lo único que este caballero me esta pidiendo es una declaración de sueldo y yo no tengo liquidación de sueldo ahora tendría que pedirle una a la persona de recursos humanos."

- **13:25 Doris asesora Isapres: Transcripción de audio** “ ya espérese yo hablo con el, le vamos a decir que le vamos a quedar debiendo la liquidación de sueldo.” “y por último no tiene una antigua porque con una antigua yo hago maravillas.”

- **13:26 Afiliada: Transcripción de audio** “Eh podría tener antiguas pero..... para mañana en la tarde o en la noche... pero no nos meteremos en algún problema.”

- **13:27 Doris asesora Isapres: Transcripción de audio** “ No no porque Eduardo déjeme a mi levante todas las cotizaciones...esas cotizaciones estamos ok déjeme verlo estoy hablando con el”.

2.5.- De los antecedentes transcritos, en especial de las capturas de pantalla precitadas, se evidencia que durante el proceso de negociación del contrato de salud de la persona reclamante, de responsabilidad del agente de ventas, Sr. JUAN EDUARDO CUELLO HEREDIA, intervino una tercera persona que no era agente de ventas denominada “Doris asesora Isapre” que conforma a lo informado por la Isapre resulta ser la Sra. Doris Del Pilar Barrera Herrera, Rut: 10.951.XXX-3.

2.6.- Asimismo, de la información proporcionada por la reclamante, en particular de las conversaciones a través de los mensajes de audio, se evidencia que la persona que intervino en la negociación, orientación y afiliación de la cotizante, tenía conocimiento de que esta estaba en tratamiento de infertilidad, situación que debió haber sido advertida por el agente de ventas y comunicada a la afiliada, con el objeto de que sea consignada en la declaración de salud, sin embargo, la dejó pasar, lo que en definitiva causó un perjuicio a la afiliada al haber sido objeto de una exclusión de cobertura por parte de la Isapre. De toda esta situación en definitiva el responsable final resulta ser la/el agente de ventas encargado de todo el proceso de suscripción, cuyo nombre y firma aparece estampado en el Formulario Único de Notificación, vale decir el Sr. JUAN EDUARDO CUELLO HEREDIA.

2.7.- 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 afiliación de [REDACTED] a la Isapre BANMÉDICA S.A., 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 un contrato de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no es agente de ventas de la Isapre BANMEDICA S.A., incurriendo de esta manera 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.

c) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada e incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) del numeral 1.2, ambos de punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de procedimientos, de esta Superintendencia.

d) No haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la declaración de salud, en contravención a lo dispuesto en 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, de esta Superintendencia.

3. Por medio de una presentación de fecha 14 de enero de 2026, y encontrándose dentro del plazo, el agente de ventas presentó sus descargos exponiendo, en lo pertinente, lo siguiente:

Relata que, en el mes de marzo de 2024, tomó contacto con la señora María Paz que era una referida de la Sra. Doris Barrera, que en algunas ocasiones le refería datos de clientes que necesitaban asesoría profesional en planes de salud con Isapre Banmédica. Dice que trabaja en esta Isapre desde hace 24 años. De acuerdo con esto, procede a ofrecer planes, coberturas y beneficios a la señora María Paz en forma remota, a través de teléfono y whatsapp.

Indica que, al momento de la incorporación a la Isapre, procede a llamar a la señora María Paz para informarle que le llegarán dos correos, uno para validar identidad y otro para autorizar proceso de suscripción, una vez autorizado el proceso, le indica que le enviará un link donde está contenida la declaración de salud contestando el cuestionario de preguntas sobre enfermedades preexistentes y al mismo tiempo le solicita revisar todas las preguntas contenidas en la declaración de salud.

Recalca que la señora María Paz al momento de cambiarse a Isapre Banmédica se encontraba afiliada a Isapre Cruz Blanca por lo tanto sabía y estaba al tanto de los procedimientos y protocolos para afiliarse a una Isapre, principalmente en el llenado responsable de la declaración de salud.

Seguidamente reseña que, después de la firma digital a través del correo electrónico institucional, procede a enviarle un Whatsapp con la última consulta respecto de su empleador y los datos del mismo, además solicita su última liquidación de sueldo y su cedula de identidad, para proceder a la notificación del contrato de salud.

Recalca en sus descargos que no tuvo ningún tipo de injerencia en las conversaciones ya sea por whatsapp o teléfono entre la señora María Paz y la señora Doris Barrera.

Finalmente relata que es un ejecutivo serio y profesional con mas de 30 años de experiencia en ventas de planes de salud, con una trayectoria impecable y limpia, avalada por su fiel apego a los protocolos y procedimientos.

4. En sus descargos, el agente señala haber tomado contacto con la señora María Paz (reclamante), reconoce que fue una referida de la Sra. Doris Barrera, sin embargo, lo cierto es que, según las pruebas que obran en el expediente sancionatorio, en definitiva, fue ella la que llevo a cabo todo el proceso de negociación para la suscripción del contrato de salud con la reclamante, orientándola respecto de los planes de salud, coberturas y en definitiva, el llenado de la declaración de salud, por lo que a este respecto sus descargos serán rechazados.

Señala que llamo a la señora María Paz para informarle que le enviará dos correos uno para validar su identidad y otro para la autorización del proceso de suscripción. Una vez autorizado el proceso, señala que le envió un link donde está contenida la declaración de salud y el cuestionario de preguntas. Es decir, reconoce que el realizo el proceso final de suscripción, pero toda la negociación y orientación previa, en particular respecto de las preexistencias, planes de salud, prestadores, etcétera fue realizada por la señora Doris Barrera, por lo que respecto de este punto los cargos formulados se encuentran acreditados por consiguiente, los descargos eran rechazados.

Dice que le envió una última consulta por Whatsapp solicitándole una liquidación de sueldo y datos del empleador, pero lo cierto es que la entrega de toda esta documentación ya estaba previamente conversada con la señora Doris, es decir el agente señor Cuello solo intervino para cerrar el proceso, tal como ya se señalo.

5. Que, analizados los descargos se advierte que en estos no se aporta ningún antecedente que permita eximir a la/al agente de ventas de las imputaciones relativas a que ingresó a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación intervino una persona que no era agente de ventas de Isapre BANMEDICA S.A., efectuando una delegación de funciones, asimismo, al ser el responsable final del proceso, está acreditada su falta de diligencia, la orientación inadecuada en el proceso de llenado de la declaración de salud, y la entrega de información errónea falsa, incompleta o errónea a la Isapre respecto de los antecedentes de la persona afiliada, lo que en definitiva le ocasionó el perjuicio de exclusión de cobertura en relación con prestaciones asociadas a sus preexistencias no declaradas.

6. 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 el 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.

7. 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. **JUAN EDUARDO CUELLO HEREDIA, 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, ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación intervino una persona que no es agente de ventas de Isapre BANMEDICA S.A. y haber orientado inadecuadamente en el proceso de llenado de la declaración de salud.

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-308-2024), 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 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

HPA / RHA

Distribución:

- Sra./Sr. JUAN EDUARDO CUELLO HEREDIA.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMEDICA S.A. (a título informativo).
 - Sr./Sr. [REDACTED] (a título informativo).
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros.
 - Oficina de Partes.
- A-308-2024