

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3022

Santiago, **23-03-2026**

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 numeral 1 "Las sanciones" del 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 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-354-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA CRISTINA REYES ALCÁNTARA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-354-2025 (Ord. IF/N° 43.300, de 12 de diciembre de 2025):

2.1.- Con fecha 9 de mayo de 2024 J. E. ESTRADA B. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido engañado para incorporarse a la Isapre BANMÉDICA S.A. Este reclamo dio origen al procedimiento sancionatorio A-135-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas K. A. BARRIENTOS E.

2.2.- En su reclamo la persona reclamante adjuntó, entre otros antecedentes:

a) Copia de reclamo manuscrito de 16 de abril de 2024, presentado ante la Isapre BANMÉDICA S.A., en el que la persona reclamante, entre otras aseveraciones, expuso que a través de redes sociales tomó conocimiento que se pagaban incentivos por cambiarse a Isapre, y que 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, apareció afiliado a la Isapre BANMÉDICA S.A., con una deuda de cotizaciones de salud, sin haber firmado nada.

b) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "M(...) Escobar Isapre", sin fecha, en las que consta que la persona reclamante aceptó un incentivo económico para cambiarse a Isapre y el referido contacto le solicitó una serie de antecedentes, dentro de los cuales la persona reclamante le envió una copia de su liquidación de sueldo de MARZO de 2023. Además, mencionó a "Karla" (sin apellido), como la/el agente de ventas que contactaría a la persona reclamante para suscribir el contrato de salud previsual, y a "Claudia" como una/un colega de Martín Escobar.

c) 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.- Atendido que dentro de los antecedentes aportados por la persona reclamante figuraba copia poco legible de anverso de FUN de suscripción a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 16 de junio de 2023, en el que aparecía M. C. REYES A. como la/el agente

de ventas responsable de esta postulación, se requirió antecedentes a esta persona agente de ventas, quien, a través de la respuesta de 25 de abril de 2025, aportó:

Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "J(...) Estrada (Braulio)", el 16 de junio de 2023, en las que consta que la/el agente de ventas no efectuó ningún tipo de asesoría previa ni oferta de planes de salud a la persona contactada, sino que simplemente se presentó y le manifestó: *"le escribo para realizar el ingreso cuando esté de acuerdo, todo es online y sólo a través de correos electrónicos, no es necesario que esté al teléfono "*. La persona contactada le respondió a la/al agente de ventas que el día anterior le había enviado unos documentos a su colega, lo que corroboró la/el agente de ventas, expresando *"perfecto, con (lo) que me envió Braulio creo que podemos iniciar el proceso, le llegarán dos correos que enviaré por mientras se desocupa "* (sic) y acto seguido comenzó a guiar a la persona contactada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional y a solicitarle algunos datos.

2.4.- Por último, este Organismo de Control ofició a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la que informó que la postulación de J. E. ESTRADA B. no fue aceptada al identificar una "multiafiliación" con Isapre Banmédica, y remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de J. E. ESTRADA B., de 16 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 \$2.800.000, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta postulación fue la/el Sra./Sr. M. C. REYES A. La información de contacto de la persona afiliada que se registra en este FUN (número de teléfono celular, dirección y correo electrónico), no coincide con la informada por la persona afiliada en su reclamo.

b) Copia de liquidación de sueldo de ABRIL 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 30 días trabajados, fue de \$1.640.199 (poco legible).

c) Copia del mismo certificado de cotizaciones previsionales de J. E. ESTRADA B., de 13 de junio de 2023, que ya había sido aportado por la Isapre Banmédica S.A.

2.5.- Analizados los referidos antecedentes, fue posible concluir, por una parte, que la dirección y correo electrónico, así como la remuneración imponible ingresada en el FUN de suscripción a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., no correspondían a las que tenía la persona afiliada a la época de la suscripción, toda vez que los datos de contacto correctos son los que constan en su reclamo y en el FUN de suscripción a Isapre Banmédica S.A., y jamás su remuneración imponible alcanzó en ese período ni en los meses previos, la suma de \$2.800.000.

2.6.- Por otro lado, la evidencia aportada por la/el agente de ventas M. C. REYES A. da cuenta que no efectuó una asesoría ni oferta de planes de salud a la persona que contactó, sino que simplemente le guio 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 "M(...) Escobar Isapre", permiten concluir que no sólo la afiliación a la Isapre Banmédica S.A. se efectuó con la intervención de terceras personas, sino que también la postulación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de la que M. C. REYES A. es responsable, independientemente que esta suscripción en definitiva no haya prosperado debido a que la suscripción a la Isapre Banmédica S.A. se había verificado dos días antes.

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 postulación 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) Entrega de información falsa o errónea a la Isapre, incurriendo en lo establecido en la letra e) del numeral 1.2 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 una postulación 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, 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 el 12 de diciembre de 2025 al correo electrónico que informó para tales efectos en el Anexo N° 4 (autorización para recibir notificaciones por parte de esta Superintendencia a través de correo electrónico). Sin embargo, la/el agente de ventas 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°43.300, de 12 de diciembre de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves y gravísimos por parte de la/del agente de ventas.

6. Que, por otro lado, se hace presente que esta/este agente de ventas registra otros 2 procedimientos sancionatorios iniciados en su contra, A-50-2024 y A-204-2024, que fueron acumulados y que concluyeron, a través de las Res. Ex. IF/N°13.428, de 26 de septiembre de 2024, con la imposición de la sanción de Cancelación, fundada en 2 casos de personas que reclamaron haber sido afiliadas sin su consentimiento a la Isapre, y en los que se acreditó que los correos electrónicos y/o números de teléfono celular utilizados para dichas suscripciones, no pertenecían a las personas afiliadas.

7. Que, por tanto, además se verifica con creces en el caso de esta/este agente de ventas lo previsto en la letra g) 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, a saber, la *"reiteración de faltas calificadas como graves, que hubiesen sido sancionadas dentro de los últimos dos años"*.

8. 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 letras f) y g) 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.

9. 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. MARÍA CRISTINA REYES ALCÁNTARA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de postulación de la/del cotizante; por entrega de información falsa o errónea a la Isapre; por ingresar a tramitación de la Isapre una postulación de contrato de salud previsional en cuya negociación intervinieron terceras personas, y por reiteración de faltas graves sancionadas dentro de los últimos dos años.

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 dirigirse 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-354-2025), 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

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. M. C. REYES A.
 - Sra./Sr. J. E. ESTRADA B. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-354-2025