

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16388**

Santiago, 26-11-2024

**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° 7, de 2019, 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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-147-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. SILVANA DE LAS MERCEDES SAN MARTIN CABRERA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-147-2024 (Ord. IF/N° 23.639, de 23 de agosto de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4043354 de fecha 13 de mayo de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. C. J. VÁSQUEZ G. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A.

Señala, en lo pertinente, que en julio de 2021 tomó contacto vía WhatsApp con la ejecutiva de su plan de salud para solicitar cambio a un Plan abierto, lo que se concreta el 27 de julio del mismo año, a través de firma vía correo electrónico. Refiere que el problema es que a la fecha del reclamo aún no se había hecho efectivo, por lo que no puede solicitar los reembolsos, se debe atender sólo en una red para poder optar a sus beneficios.

Indica que se contactó con la ejecutiva, ya que en la isapre se le indicó que era un problema con el FUN, que nunca fue enviado con el cambio de plan, sin ella recibir ninguna solución por parte de ella o de la isapre.

Solicita que se actualice el plan en la isapre.

Acompaña a su presentación, entre otras, lo siguiente:

- Copia de correo electrónico de fecha 4 de agosto de 2021, enviado por Silvana San Martin, a "g...@gecomex.cl" y con copia a la persona cotizante, cuyo contenido indica enviar notificación de FUN número 23985671, y que a contar del mes de agosto se debe realizar pago a Isapre Banmédica S.A. por un valor de UF 2.73.

- Copia de correo electrónico de fecha 26 de julio de 2021, emitido por isapre Banmédica y dirigido a la persona cotizante, que contiene enlace para la firma remota de documentos electrónicos.

- Copia de conversaciones desde fecha 19 de julio de 2021 a 16 de marzo de 2022, entre "Cata " y "Señora Isapre ".

Se observa con fecha 27 de julio de 2021 lo siguiente:

"27-07-21 2:01 p. m. - Señora Isapre: Catalina estamos lista, si quieres envíame el como

*electrónico de RRHH nombre encargado y teléfono para hacerle llegar el FUN modificado 27-07-21 2:01 p. m. - Señora Isapre: Y te hagan el descuento correcto"*

Además, con fecha 9 y 10 de marzo de 2022 se observa lo siguiente:

*"09-03-22 6:17 p. m. - Cata: No sé si me podrá ayudar, el tema es que me están rechazando los reembolsos cuando mi plan actual si me permite realizar reembolsos  
09-03-22 6:18 p. m. - Cata: Y revisando el portal todavía no se actualiza el contrato del nuevo plan*

*10-03-22 12:05 a. m. - Señora Isapre: Hola si estoy en Banmedica mañana reviso con que plan estas*

*10-03-22 12:06 a. m. - Señora Isapre: Y si se han presentado unos problemas en el sistema, lo cual lo están revisando "*

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, Rol 4043354-2024, se observa, entre otros antecedentes, a fojas 11, contestación de la demanda por parte de la isapre, que solicita rechazar la demanda, debido a que no existe controversia pendiente entre las partes. Indica, entre otras cosas, que luego de un nuevo análisis de los antecedentes, se determinó que se efectuara la modificación del plan de salud.

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario Ordinario IF/N° 20048, de 18 de julio de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación ingreso N° 11193, de 26 de julio de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que la persona cotizante *"realizó el cambio de plan al denominado Salud Superior Lite Ultra C1 /2107 el 27 de julio de 2021, suscribiendo los documentos y FUN correspondientes. Sin embargo, debido a una inconsistencia administrativa por parte de la ex trabajadora y ejecutiva Silvana San Martín Cabrera, RUT 9745587-2, los documentos no fueron remitidos para su procesamiento, por lo que el cambio no se concretó y la afiliada mantiene el plan Vidaintegra Plus SM 21/A19 ."*

Indica que, en razón de ello, se decidió acoger el reclamo de la afiliada, y procesar los documentos para el cambio de plan, en caso de que el tribunal lo autorice.

- Copia de Formulario Único de Notificación Folio N°23985671 Tipo 589, de fecha 27 de julio de 2021, donde consta que el/la Sr./Sra. CATALINA JAVIERA VÁSQUEZ GODOY fue la persona agente de ventas responsable del proceso de modificación contractual del reclamante.

2.4.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso modificación 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 al afiliado 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.

3. 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 23 de agosto de 2024.

4. Que, con fecha 4 y 5 de septiembre de 2024, la agente de ventas presentó descargos, indicando, en lo pertinente, lo siguiente:

Contextualiza indicando que fue contactada por la persona reclamante, quien le solicitó asistencia para realizar un cambio de plan de salud, y aunque en ese momento ya no era parte de sus responsabilidades directas, accedió a ayudarla por su compromiso de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes (a pesar de que para dichas gestiones existe un

departamento en la Isapre).

Refiere que el 26 de julio de 2021 inició el proceso de cambio de plan solicitado, y el día 27, previo a las firmas electrónicas, se ejecutó el cambio. Refiere que una vez completada esta parte del proceso, los documentos son remitidos para revisión, verificación y subida a la plataforma, tarea que recae en el supervisor a cargo, en este caso, el señor F. F., quien aprobó y autorizó el cambio con su firma electrónica.

Menciona que el mismo 27 de julio, solicitó a la reclamante los datos del encargado de Recursos Humanos de su empresa para poder enviar el Formulario Único de Notificación (FUN) correspondiente, con el fin de que se realizara el descuento adecuado a Banmédica. Refiere que ella le proporcionó dicha información el 4 de agosto, y ese mismo día procedió a enviar la notificación correspondiente al departamento de Recursos Humanos de su empresa, con copia a ella.

Refiere que el día 9 de marzo de 2022, la señorita Catalina la contactó nuevamente, informándole que sus reembolsos estaban siendo rechazados, y que el plan no estaba actualizado en el portal de Banmédica. Indica que a pesar de que su labor en Banmédica estaba enfocada en ventas, es decir, en contactar, informar, ofrecer y vender planes de salud, procedió a escalar el problema a su supervisor, el señor F. F., y al departamento de Filiación, siguiendo el conducto regular.

Señala que desde su desvinculación no tiene acceso a las plataformas internas ni canales de la empresa, lo que limita su capacidad de proporcionar detalles adicionales sobre el proceso.

Refiere, en conclusión, que lamenta los inconvenientes que la negligencia en la gestión interna de Banmédica ha causado a la reclamante. Señala que todo lo que estuvo a su alcance para facilitar este proceso lo realizó con diligencia y conforme a sus responsabilidades. Señala que es desafortunado que Banmédica intente atribuirle una supuesta inconsistencia administrativa, la cual incluso no es detallada y aun cuando las gestiones posteriores no estaban bajo su control ni eran parte de sus obligaciones contractuales.

Indica que nunca en sus años de trabajo en Banmédica recibió reclamo alguno por parte de los clientes. Este reclamo afecta injustamente su reputación profesional y personal, y le genera un estrés innecesario.

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

6. Que, con el mérito de los antecedentes allegados al expediente, esta Autoridad concluye que, en cuanto al primer cargo formulado, los descargos evacuados por la persona Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar el reclamo de la persona afiliada.

En este sentido, la información otorgada por la agente de ventas a la persona cotizante, en cuanto a la fecha de la modificación del contrato de salud fue errada, toda vez que, en la práctica, dicha modificación no ocurrió en los términos indicados por la ejecutiva.

7. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, especialmente considerando que ella es la representante de la Isapre frente a la persona cotizante, esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Cesura.

8. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas Sr./Sra. SILVANA DE LAS MERCEDES SAN MARTIN CABRERA.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la/al agente de ventas Sra./Sr. SILVANA DE LAS MERCEDES SAN MARTIN CABRERA, RUN N° [REDACTED] la sanción de Censura.

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 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-147-2024), 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](mailto: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. SILVANA DE LAS MERCEDES SAN MARTIN CABRERA.
  - C. J. VÁSQUEZ G. (a título informativo).
  - ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo).
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
  - Oficina de Partes.
- A-147-2024