

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4255**

**Santiago, 15-03-2024**

**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; la Resolución Exenta RA 882/189/2023, de 15 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-155-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LUIS ALFREDO SEPÚLVEDA TAPIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-155-2023 (Ord. IF/N° 3081, de 30 de enero de 2024):**

Presentación Ingreso N° 14.052, de 12 de septiembre de 2023.

La Isapre BANMÉDICA S.A. denuncia los siguientes incumplimientos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas:

La/el agente de ventas, cuya última capacitación y evaluación de conocimientos se efectuó en octubre de 2020, fue reiteradamente citada/o a capacitación de actualización de conocimientos en agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2022, así como en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023, sin que haya asistido a ninguna de ellas, a pesar de haber sido repetidamente amonestada/o.

La Isapre adjuntó a su denuncia antecedentes de citaciones a capacitaciones, amonestaciones y constancia por inasistencias, certificado de última capacitación vigente y cartolas de licencias médicas, y de vacaciones.

A través del Oficio Ord. IF/N° 796, de 9 de enero de 2024, se le remitió a la/al agente de ventas copia de la señalada denuncia y los antecedentes adjuntos a ésta, con el fin que informara a este Organismo de Control las razones o motivos por los cuales no asistió a las capacitaciones de actualización de conocimientos a las que fue citada/o, debiendo adjuntar a su respuesta o informe, copia de licencias médicas u otros antecedentes que justificaran dichas inasistencias, dentro del plazo de 10 días hábiles. Dicho oficio ordinario fue notificado con fecha 10 de enero de 2024, al correo electrónico informado en el Anexo N° 2 "Autorización para recibir notificaciones por parte de la Superintendencia de Salud a través de correo electrónico", y que se encuentra adjunto al registro de la/del agente de ventas.

Sin embargo, habiendo transcurrido el plazo de 10 días hábiles otorgado para que la/el agente de ventas informara a este Organismo de Control las razones o motivos por los cuales no asistió a las capacitaciones de actualización de conocimientos a las que fue citada/o, no efectuó presentación alguna en tal sentido.

Revisado el Registro de Agentes de Ventas se constató que efectivamente su última capacitación acreditada se efectuó entre el 9 y el 16 de octubre de 2020, siendo evaluada/o y aprobada/o el 20 de octubre de 2020, de modo que debió haberse sometido nuevamente a capacitación de actualización de conocimientos a más tardar en octubre de 2022.

Asimismo, en el referido registro consta el término de su contrato con la Isapre a contar del 29 de septiembre de 2023.

Además, examinadas las cartolas de licencias médicas y de vacaciones acompañadas por la Isapre, se constata que, en el período observado, esto es, octubre de 2022 a septiembre de 2023, registra una licencia médica prolongada, de 30 días, desde el 23 de diciembre de 2022 al 21 de enero 2023, pero ningún uso de feriado legal, por lo que no existen antecedentes que justifiquen sus inasistencias a las capacitaciones del mes de octubre y noviembre de 2022, ni a las de los meses de febrero a agosto de 2023.

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):

"Inasistencia injustificada a las capacitaciones de actualización de conocimientos, con infracción al inciso 1° del numeral 2 del punto II "Control de la fuerza de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en relación con el numeral 5 del mismo punto".

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 vía correo electrónico, el 2 de febrero de 2024; sin embargo, 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 comprueban sus inasistencias injustificadas a las capacitaciones de actualización de conocimientos a las que fue citada/o por la Isapre en la que prestaba servicios.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran un incumplimiento gravísimo por parte de la/del agente de ventas, puesto que una vez vencida la última capacitación vigente, la inasistencia o negativa injustificada de la/del agente de ventas a las capacitaciones de actualización de conocimientos, transgredió uno de los requisitos indispensables para poder desarrollar la actividad de agente de ventas, a saber, "*acreditar los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional*" (numeral 3 del inciso primero del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud), y, además, expuso a la Isapre a la posibilidad de ser sancionada por no someter a su agente de ventas a la capacitación de actualización de conocimientos.

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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el 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. LUIS ALFREDO SEPÚLVEDA TAPIA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por inasistencias injustificadas a las capacitaciones de actualización de conocimientos a las que fue citada/o por la Isapre BANMÉDICA S.A., con infracción al inciso 1° del numeral 2 del punto II "Control de la fuerza de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en relación con el numeral 5 del mismo punto II.

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-155-2023), 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/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. LUIS ALFREDO SEPÚLVEDA TAPIA
  - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-155-2023