



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6460

Santiago, **09-06-2026**

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, ambos 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 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-3-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. L. S. PAILLAVIL CH., en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-3-2025 (Ord. IF/N°12.852, de 17 de abril de 2026):

2.1.- Con fecha 29 de diciembre de 2024, M. PAVEZ G. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en síntesis, que habiendo quedado cesante el 1 de marzo de 2024 y no habiendo podido activar el seguro de cesantía asociado a su plan de salud, el día 31 de julio de 2024 acudió a la sucursal Apoquindo de la Isapre BANMÉDICA S.A., en busca de asesoría y orientación para pasar junto a su hija a ser cargas de su pareja, siendo atendida por L. S. PAILLAVIL CH., quien le dio la opción de terminar el contrato de forma retroactiva para que luego reingresaran como cargas. Sin embargo, sólo se realizó la terminación del contrato y no la reincorporación de estas como cargas, debido a la ausencia de la Declaración de Salud, de manera que la/el reclamante y su hija se encuentran sin cobertura de salud hace meses.

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

a) Copia de carta manuscrita de 3 de septiembre de 2024, mediante la cual C. FUENTES S., solicita a la Isapre BANMÉDICA S.A. la incorporación retroactiva de su pareja M. PAVEZ G. y de su hija, como cargas de su plan de salud, exponiendo que cuando concurren a la sucursal Apoquindo de la Isapre BANMÉDICA S.A., para pasarlas como sus cargas, les informaron que la solución era desafiliarlas y luego incorporarlas, pero no les advirtieron de posibles problemas con la Declaración de Salud, considerando que M. PAVEZ G. se había operado de hernias en la columna vertebral hacía 10 años.

b) Texto adjunto que contiene reclamo completo de M. PAVEZ G. y en el que agrega que L. S. PAILLAVIL CH. sólo realizó la terminación del contrato de forma retroactiva, indicándoles que hicieran la reincorporación con otra/o agente de ventas a través de WhatsApp. Sin embargo, esta/este agente de ventas les derivó nuevamente con la/el agente de ventas L. S. PAILLAVIL CH., por estar faltando la Declaración de Salud, pero la sucursal ya había cerrado sus puertas. Posteriormente, en la misma sucursal les informaron que todo el procedimiento estaba mal realizado, puesto que habían quedado desvinculadas de la Isapre, en circunstancias que la/el reclamante padece una enfermedad base (HNP Lumbar L4, L5, S1 2008, rizotomía 2015, L4, L5, S1 2016), que había sido tratada completamente a través

de la Isapre. Se les dio la opción de que su pareja escribiera una carta, solicitando la incorporación de la/del reclamante y su hija a su plan de salud, conservando la antigüedad y beneficios que ya tenía, pero esta petición fue rechazada por la Isapre.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre BANMÉDICA S.A. aportó, entre otros, antecedentes que permiten establecer que fue la/el agente de ventas L. S. PAILLAVIL CH. quien intervino en la terminación del contrato de salud de la persona reclamante y quien realizó la atención y orientación en dicha instancia.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, la persona reclamante aportó antecedentes adicionales que dan cuenta de la derivación a otra/o agente de ventas sin completarse adecuadamente el proceso de reincorporación.

2.5.- De los antecedentes expuestos se concluye que la/el agente de ventas no orientó ni asesoró adecuadamente a la persona reclamante, toda vez que no le advirtió las implicancias de la terminación del contrato de salud ni los requisitos y restricciones asociados a su eventual incorporación como carga.

2.6.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/el agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia en el proceso de asesoría y orientación solicitado por M. PAVEZ G., 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) No haber proporcionado información suficiente ni orientado adecuadamente a la persona afiliada acerca de los efectos de la terminación del contrato de salud, y acerca de los requisitos y restricciones a que se encuentran afectas las incorporaciones de cargas a un contrato de salud previsional, incurriendo en lo establecido en la letra d) del numeral 1.1 o letra e) del numeral 1.2, ambos 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, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, sin que presentara descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles.

4. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, los antecedentes reunidos permiten tener por acreditado que la/el agente de ventas incumplió su obligación de orientar adecuadamente a la persona afiliada, generando una situación en que ésta y su hija quedaron sin cobertura de salud.

6. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que generaron perjuicio directo a la persona afiliada.

7. 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 la normativa administrativa citada, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 8 UTM.

8. 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. LORENA SOLEDAD PAILLAVIL CHÁVEZ, RUN N [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 8 UTM (ocho unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de asesoría y orientación, y por no haber proporcionado información suficiente ni orientado adecuadamente a la persona afiliada acerca de los efectos de la terminación del contrato de salud y de los requisitos para la incorporación de cargas.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días

hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo: gduran@superdesalud.gob.cl o hplazaola@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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-3-2025), 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.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. L. S. PAILLAVIL CH.
 - Sra./Sr. M. PAVEZ G. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-3-2025