



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10442

Santiago, **07-09-2026**

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; 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-90-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. EDITH KARINA MARÍN ÁLVAREZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-90-2025 (Ord. IF/N°22710, de 02 de julio de 2026):

2.1.- Mediante la presentación de fecha 04 de abril de 2025 el Sra./Sr. A. BASTIDAS S. alega, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre BANMÉDICA S.A. Indica que la Isapre le está negando su solicitud de desafiliación, en circunstancias que su ingreso a la misma se realizó sin su consentimiento, a través de un contrato fraudulento en el que se utilizaron datos falsos y que además no cuenta con su firma. La persona reclamante señala en su reclamo como información de contacto un teléfono celular, dirección y correo electrónico que no coinciden con los registrados en el FUN de suscripción del contrato.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre BANMÉDICA S.A., la que a través de la respuesta de fecha 24 de abril de 2025 remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre A. BASTIDAS S. e Isapre BANMÉDICA, de fecha 14 de noviembre de 2024, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue EDITH KARINA MARÍN ÁLVAREZ, registrándose un teléfono celular, dirección y correo electrónico que no coinciden con los señalados por la persona en su reclamo.

2.3.- Por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio producto del referido reclamo, Rol N°4024093-2025, se observa que la Isapre al contestar la demanda se allano a las pretensiones del demandante, dado que detecto inconsistencias en el proceso de afiliación de la parte demandante, dejando sin efecto el contrato de salud previsional.

2.4.- En mérito de lo expuesto por la Isapre al contestar la demanda en el juicio arbitral, este organismo de control oficio a esta institución de salud a objeto de que informe los motivos de su allanamiento a las pretensiones expuestas en la demanda, dejando sin efecto el contrato de salud. De esta manera la Isapre, mediante presentaciones de fecha 20 de octubre de 2025 y 09 de junio de 2026, informo lo siguiente:

Refiere que el motivo por el cual procedió a allanarse en el juicio arbitral fue que consultada la Supervisora de la ex agente de ventas que llevó a cabo el proceso de afiliación de la reclamante, esta señaló que la venta había sido irregular, dado que respecto de las ventas que realizan sus dependientes ella efectúa un chequeo de los antecedentes (certificado de cotizaciones, liquidación de sueldo, cédula de identidad etc.) y luego aleatoriamente realiza un llamado a los clientes para verificar que hubiesen quedado conforme e informados, agregando, que en relación con la reclamante, dicho proceso dio cuenta que el teléfono de esta era inexistente.

2.5.- Por su lado, también se requirió antecedentes a la persona reclamante, quien a través de la respuesta de fecha 20 de octubre de 2025, remitió copia de boleta de servicio de agua potable y alcantarillado a su nombre, en la que se registra que, a la época de su afiliación a la Isapre BANMÉDICA S.A., su domicilio es coincidente con el registrado en el reclamo. Además, acompaña documento en el que se observan dos números de teléfonos, uno de los cuales es coincidente con el registrado en el reclamo y disímiles de los registrados en e FUN.

2.6.- Los referidos antecedentes tenidos a la vista, dan cuenta que la afiliación de la Sra./Sr. A. BASTIDAS S. corresponde a una suscripción de contrato de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, puesto que se realizó por medio de un número de telefonía celular que no pertenecía a dicha persona, además de informarse un domicilio falso.

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 suscripción del contrato de salud previsional de A. BASTIDAS S., 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 una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada (A. BASTIDAS S.), incurriendo en lo establecido en la letra a) 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) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o número de teléfono celular que no correspondía a A. BASTIDAS S., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional” del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

d) Entrega de información falsa, errónea o incompleta 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.

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 al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles.

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°22710, de 02 de julio de 2026, y que fundamentan los cargos formulados en su contra, esto es que el proceso de suscripción electrónica del contrato de salud se realizó con antecedentes que no correspondían a la persona afiliada, lo que hace verosímil el reclamo de esta en cuanto a que se trató de una incorporación a la Institución de Salud Previsional que no contó con su consentimiento.

5.- Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada.

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 la letra a) del numeral 1.1, letra e) del numeral 1.2 y numeral 1.3, ambos del punto III del Título IV

del Capítulo VI, y Título II del Capítulo I, todos del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la 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. EDITH KARINA MARÍN ÁLVAREZ, 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 de A. BASTIDAS S., Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o número de teléfono celular que no correspondía a A. BASTIDAS S., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada y entrega de información falsa, errónea o incompleta a la Isapre.

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.

3.- Estos recursos 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-90-2025), 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/RHA

Distribución:

- Sra./Sr. EDITH KARINA MARÍN ÁLVAREZ.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMEDICA S.A. (a título informativo).
 - Sra./Sr. A. BASTIDAS S. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros.
 - Oficina de Partes.
- A-90-2025