

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 325**

**Santiago, 28-06-2023**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Circular IF/N° 347, de 31 de enero de 2020, que imparte instrucciones sobre la suscripción electrónica en los contratos de salud, modificada por la Res. Ex. IF/N° 345, de 4 de junio de 2020, ambas esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, este Organismo de Control, con ocasión de la tramitación procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas, requirió a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. que acompañara o remitiera uno o más de los "antecedentes de afiliación" que deben ser exigidos antes de formalizar la afiliación, de conformidad con el numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia. Sin embargo, en sus respuestas la Isapre reconoció que dichos antecedentes no fueron exigidos a las personas que fueron afiliadas. En efecto:

a) En el procedimiento sancionatorio A-125-2020 se requirió el documento o antecedente que ingresó la agente de ventas para verificar la renta o remuneración imponible de la persona afiliada. Sin embargo, en su respuesta la Isapre informó que para esta venta electrónica sólo se visualizaron las cotizaciones de septiembre y diciembre de 2018.

b) En el procedimiento sancionatorio A-31-2021 se requirió copia de los "antecedentes de afiliación" que fueron exigidos a la persona afiliada y, en particular, en relación con su beneficiaria, copia del antecedente que se requirió para acreditar su calidad de carga legal. Sin embargo, en su respuesta la Isapre informó que al momento de la suscripción del contrato no se adjuntó respaldo que acreditara la condición de carga legal de la beneficiaria.

c) En el procedimiento sancionatorio A-266-2020 se requirió, entre otros antecedentes, que acompañara los documentos presentados por la agente de ventas para acreditar la renta y el vínculo laboral al momento de ingresar los contratos de salud respecto de cada cotizante (5 personas). Sin embargo, en su respuesta la Isapre informó al respecto que no cuenta con respaldos por validación de vínculo laboral y acreditación de renta.

d) En el procedimiento sancionatorio A-24-2022 se requirió, entre otros antecedentes, copia de la cédula identidad requerida a la persona afiliada para verificar su identidad (o de otro de los documentos de identidad indicados en dicha normativa). Sin embargo, la Isapre informó que no cuenta con respaldo de la cédula de identidad, por tratarse de una "Venta Web" y que se realizó una validación a través de preguntas, a la cual el cliente accede con el número de serie de su cédula de identidad.

e) En el procedimiento sancionatorio A-67-2021 se requirió copia de los "antecedentes de afiliación" que fueron exigidos respecto de 5 cotizantes y en particular: i) Copia de la cédula identidad requerida a la persona afiliada para verificar su identidad (o de otro de los documentos de identidad indicados en dicha normativa) y ii) Copia de última liquidación de remuneraciones u otro documento requerido a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible. Sin embargo, en su respuesta la Isapre informó, en relación con el primer punto, que no cuenta con respaldo de la cédula de identidad por tratarse de ventas electrónicas, razón por la cual la validación se realizó de manera presencial con la persona afiliada y, con respecto al segundo punto, que registra validación de renta sólo respecto de dos cotizantes, adjuntando al efecto dos listados de información, pero no los documentos

requeridos.

f) En el procedimiento sancionatorio A-22-2022 se requirió copia de los "antecedentes de afiliación" que fueron exigidos a la persona cotizante y en particular: i) Copia de la cédula identidad requerida a la persona afiliada para verificar su identidad (o de otro de los documentos de identidad indicados en dicha normativa) y ii) Copia de última liquidación de remuneraciones u otro documento requerido a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible. Sin embargo, en su respuesta la Isapre informó en relación con el primer punto que no cuenta con respaldo de la cédula de identidad por tratarse de una venta electrónica y que se realizó una validación a través de preguntas, a la cual el cliente accede con el número de serie de su cédula de identidad. Con respecto al segundo punto, adjuntó archivo Excel con información de renta registrada al momento de la suscripción, pero no los documentos requeridos.

g) En el procedimiento sancionatorio A-66-2021 se requirió copia de los "antecedentes de afiliación" que fueron exigidos respecto de 10 cotizantes y en particular: i) Copia de la cédula identidad requerida a la persona afiliada para verificar su identidad (o de otro de los documentos de identidad indicados en dicha normativa) y ii) Copia de última liquidación de remuneraciones u otro documento requerido a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible. Sin embargo, en su respuesta la Isapre respondió, en relación con el primer punto, que los contratos consultados corresponden a ventas electrónicas, cuya validación se realizó a través del sistema "i-Med" y, respecto del segundo punto, que del total de cotizantes sólo en 5 casos se realizó la validación de renta a través de "Previred".

h) En el procedimiento sancionatorio A-69-2021 se requirió copia de los "antecedentes de afiliación" que fueron exigidos respecto de 14 cotizantes y en particular: i) Copia de la cédula identidad requerida a la persona afiliada para verificar su identidad (o de otro de los documentos de identidad indicados en dicha normativa) y ii) Copia de última liquidación de remuneraciones u otro documento requerido a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible. Sin embargo, en su respuesta la Isapre informó en relación con el primer punto que las validaciones se realizaron a través de huella mediante sistema "Autentia" y que sólo en el caso de una de las afiliadas se realizó una copia de la cédula de identidad. En cuanto al segundo punto informó que en tres casos no se realizó validación de renta, por lo que no cuenta con respaldos de la información ingresada al momento de la suscripción. Respecto de los restantes casos, adjuntó archivos Excel, pero no los documentos requeridos.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 46.131, de 25 de noviembre de 2022, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento del punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, al no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación de 38 personas, la presentación de antecedentes enumerados en la citada normativa".

4. Que, mediante presentación de 13 de diciembre de 2022 la Isapre formula sus descargos, argumentando, en primer término, que todas las suscripciones observadas corresponden a "suscripciones electrónicas", pero que el cargo formulado incumbe principalmente al proceso de suscripción presencial y mediante la firma de documentación física de puño y letra.

Al respecto, agrega que las instrucciones sobre el proceso de suscripción electrónica se encuentran contenidas en el Título II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, la Circular IF/N° 279, de 2016 y la Circular IF/N° 347, de 2020, citando al efecto algunos de los párrafos incorporados por esta última Circular al referido Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

Arguye que, de conformidad con la citada normativa, todo el proceso de autenticación de identidad y de antecedentes financieros fue realizado a través de mecanismos electrónicos, los cuales asevera que incluso con anterioridad a la dictación de dicha normativa fueron presentados como proyectos a este Organismo de Control y habrían sido aprobados por éste.

Sin perjuicio de lo anterior, alega que en reiteradas oportunidades este Organismo de Control ha fiscalizado el proceso de suscripción en sus diferentes modalidades, habiendo aportado la Isapre incluso manuales de los procesos en los que se indican los controles implementados por la Isapre para validar la autenticidad de la identidad y antecedentes complementarios a la suscripción. Acompaña estos manuales.

Se refiere a las mejoras que ha incorporado con el fin de robustecer los procesos, a medida que ha detectado situaciones como las observadas por este Organismo de Control,

ejemplificándolas en cuatro mejoras que señala haber implementado en noviembre de 2020, diciembre de 2021, agosto de 2022 y diciembre de 2022.

En cuanto a los casos observados, aduce que éstos representan el 0,02% del total de suscripciones registradas desde enero de 2019 a la fecha de los descargos, de manera que se trataría de "casos aislados"; que la Isapre en la medida que detecta irregularidades en las ventas efectuadas por sus agentes de ventas, formula las correspondientes denuncias ante este Organismo de Control; que de los 40 (sic) casos asociados a las investigaciones, 39 registraban una suscripción a la Isapre y uno no tenía entrevista asociada a la Isapre, y que 15 corresponden a suscripciones electrónicas vía web, que pasaron por una validación de identidad exitosa y de "Previred" mediante preguntas, y 24 corresponden a suscripciones electrónicas mediante uso de huella dactilar, que pasaron por una validación de identidad de "Autentia (Imed)" y de renta de "Previred". Adjunta respaldo de dichas suscripciones y archivo Excel con resumen estadístico de suscripciones desde enero de 2019 a la fecha de descargos.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogidos en los términos señalados y absolviendo a la Isapre del cargo formulado, o en subsidio, imponiéndole la sanción más baja posible, esto es, la de amonestación.

5. Que, en relación con los descargos formulados por la Isapre se hace presente, en primer lugar, que con anterioridad a las modificaciones introducidas en la materia por parte de la Circular IF/N° 347, de 31 de enero de 2020, modificada por la Res. Ex. IF/N° 345 de 4 de junio de 2020 y cuyas disposiciones entraron en vigencia el 1 de agosto de 2020, la normativa sólo contemplaba dos modalidades de suscripción electrónica de contratos de salud previsional, cuya adopción era voluntaria para las isapres, a saber:

a) La "Suscripción de Contratos de Salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital", regulada en la letra A) del Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que consiste en la utilización de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, y que se caracteriza porque se realiza en presencia de la persona postulante y la/el agente de ventas de la Isapre, utilizando un computador con acceso a internet y un lector de huella digital, y

b) El "Modelo de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSP)", regulado en la letra B) del Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que se caracteriza por el uso de comunicaciones electrónicas, ser estandarizado y estar sus especificaciones contenidas en el anexo "Manual de Operaciones de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional".

6. Que la citada Circular IF/N° 347 no efectuó ninguna modificación sustantiva a las normas que regulan la forma como deben operar las dos modalidades a que se ha hecho referencia (suscripción a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital y modelo de SECSP), sino que hizo obligatorio para las isapres el poner a disposición de las personas un sistema electrónico que permitiese su afiliación y desafiliación, y, además, abrió la posibilidad para que las Isapres pudiesen implementar otras modalidades de suscripción electrónica en los contratos de salud previsional, distintas a las reguladas en las letras A y B del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

7. Que, en efecto, en el enunciado introductorio que la referida Circular IF/N° 347 insertó en el Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, antes de las letras A y B, se instruye lo siguiente:

*"Las isapres deberán contar con un sistema electrónico que se encuentre de manera permanente a disposición del público, que permita la suscripción de un contrato de salud y, respecto de sus afiliados, poder acceder a la desafiliación. El sistema deberá estar disponible a través de internet en horario desde las 07:00 AM hasta las 11:59 PM, que, para estos efectos, será considerado hábil. Los respaldos y mantención que sean necesarios, deberán realizarse en un horario no hábil, entre las 00:00 AM y 06:59 AM.*

*Dicho sistema deberá contar con herramientas robustas que permitan un funcionamiento que satisfaga las necesidades de sus usuarios y, especialmente, una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre.*

*Los sistemas disponibles son los que se señalan a continuación, sin perjuicio de que las isapres podrán implementar cualquier otro, siempre y cuando permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información en los mismos términos establecidos en el numeral 4 de la letra A) y numeral 3 de la letra B) del presente Título. Asimismo, el sistema que implemente la isapre deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales*

3 y 5 de la letra A) y numeral 5 de la letra B).”

Además, reforzando la posibilidad que se da a las Isapres para implementar otras modalidades de suscripción electrónica, se incorporó el siguiente texto dentro de las disposiciones generales de la regulación prevista en la letra B para el modelo de SECS:

*“No obstante, las isapres podrán utilizar otro sistema electrónico, que se encuentre de manera permanente y continua a disposición del público y que permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información.”*

En la misma línea, a propósito de la regulación del carácter voluntario de la adhesión al modelo de SECS, se agregó lo siguiente:

*“No obstante, las isapres que opten por no adherirse a este modelo, deberán implementar otro sistema electrónico, el que deberá estar habilitado de manera permanente y continua, y permitir la afiliación y desafiliación. Dicho sistema deberá ser informado a la Superintendencia con una anticipación mínima de 30 días a su entrada en operación ”.*

8. Que, en lo que atañe al reproche efectuado en el oficio de cargo, esto es, que la Isapre no exigió en forma previa a la formalización de la afiliación de 38 personas, la presentación de antecedentes enumerados en el punto 1 “Antecedentes de afiliación” del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, la Isapre argumenta, en síntesis, que todas las suscripciones observadas corresponden a “suscripciones electrónicas” y que a éstas no les resulta aplicable dicha normativa, sino que sólo las instrucciones contenidas en el Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual” del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, con las modificaciones introducidas por la Circular IF/N° 347, de 2020, las que permitirían realizar el proceso de autenticación de identidad y de antecedentes financieros a través de mecanismos electrónicos.

9. Que, dicha argumentación carece de fundamento normativo, toda vez que la regulación sobre “antecedentes de afiliación” se encuentre dentro del Título I “Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual”, que contiene normas de carácter general aplicables a todas las modalidades de suscripción de contratos de salud previsual, como las relativas a la evaluación de riesgo de salud y de capacidad de pago, prohibición de discriminación arbitraria en las ofertas de planes de salud, etapas de suscripción de los documentos contractuales o vigencia anticipada de beneficios. Por lo tanto, al igual que todas esas otras materias reguladas en el Título I, la normativa sobre “antecedentes de afiliación” se aplica a las suscripciones electrónicas.

10. Que, a mayor abundamiento, en el inciso 1° del numeral 1 “Disposiciones generales” de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, se establece expresamente que son “(...) aplicables a esta contratación los requisitos y condiciones reguladas en el Título I precedente ”, dentro de los cuales se encuentran precisamente los “antecedentes de afiliación” exigidos en el punto 1 del Título I del mismo Capítulo.

11. Que, en cuanto a las normas de la Circular IF/N° 347 que según la Isapre le permitirían realizar el proceso de autenticación de identidad y de antecedentes financieros a través de mecanismos electrónicos, lo cierto es que sólo el inciso 2° del enunciado incorporado antes de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos se refiere a la “autenticación” y lo hace en los siguientes términos:

*“Dicho sistema deberá contar con herramientas robustas que permitan un funcionamiento que satisfaga las necesidades de sus usuarios y, especialmente, una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre ”.*

12. Que, por tanto, en la Circular IF/N° 347 no existe ninguna norma que se refiera a la verificación de los antecedentes financieros a través de mecanismos electrónicos, ni menos que exima a la Isapre de la obligación de exigir los “antecedentes de afiliación” previstos en el punto 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos. Por el contrario, la exigencia de herramientas robustas que permitan una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la Isapre dice relación con otra cuestión, a saber, que el sistema de suscripción electrónica que implemente la Isapre, de acuerdo con el inc. 1° del enunciado introductorio del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, debe estar a disposición del público de manera permanente a través de internet, esto es, que debe permitir afiliaciones remotas o no presenciales a través de internet, en las cuales obviamente no sólo se requiere que la persona postulante remita los “antecedentes de afiliación” exigidos por la normativa, sino que además se verifique, valide o autentique por medio de otras herramientas la identidad de la persona con la que se está interactuando a través de internet.

13. Que, en relación con presentaciones previas de la Isapre o exámenes que haya

efectuado esta Superintendencia en materia de suscripción electrónica, la circunstancia que con anterioridad esta Autoridad no haya advertido o detectado la irregularidad observada en el oficio de cargo, de ninguna manera implica que este Organismo de Control haya aceptado, autorizado o validado una práctica que incumple la normativa sobre suscripción de contratos de salud previsual y, concretamente, la obligación de exigir los "antecedentes de afiliación" previstos en el punto 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

14. Que, en cuanto a las mejoras que la Isapre señala haber incorporado con el fin de robustecer los procesos, se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la falta reprochada.

15. Que, asimismo, en cuanto a las denuncias que ha efectuado la Isapre en contra de agentes de ventas en relación con irregularidades en la suscripción electrónica de contratos de salud previsual, no la eximen de responsabilidad respecto del hecho de no haber exigido los "antecedentes de afiliación" en los casos observados, sin perjuicio que, además, de conformidad con el punto 5 del numeral II "Control de la fuerza de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, las isapres están obligadas a denunciar a esta Superintendencia los incumplimientos graves y gravísimos que cometan sus agentes de venta, de modo que al efectuar las denuncias la Isapre sólo ha cumplido con su deber de denuncia.

16. Que, sin perjuicio que el reproche que se efectúa a la Isapre sólo está referido a los casos observados en el oficio de cargo, procede desestimar su alegación en orden a que las situaciones detectadas se tratarían de "casos aislados", toda vez que en sus descargos la Isapre no argumentó ni menos acreditó que sólo en los casos observados no exigió los antecedentes de afiliación, sino que por el contrario, reconoció que en las suscripciones electrónicas regidas por la Circular IF/N° 347 no requirió los referidos antecedentes de afiliación, aseverando que el proceso de autenticación de identidad y de antecedentes financieros o complementarios a la suscripción fue realizado a través de mecanismos electrónicos.

17. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

18. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere"*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado"*.

19. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 400 UF.

20. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. una multa de 400 UF (cuatrocientas unidades de fomento) por incumplimiento del punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, al no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación de 38 personas, la presentación de antecedentes enumerados en la citada normativa.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 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 aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo 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 [gduaran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduaran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad de fomento 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](mailto: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 que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**  
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/EPL

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- I-26-2022