

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3619

Santiago, **10-04-2025**

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, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-264-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NUVIA MAKARENA LUNA FERNÁNDEZ, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-264-2024 (Ord. IF/N° 10.570, de 10 de marzo de 2025):

Con fecha 3 de mayo de 2023, el/la Sr./Sra. J. N. VALLADARES E., presentó reclamo en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que realizó una cotización con una ejecutiva de la señalada Isapre, quien le solicitó las liquidaciones de sueldo y cotizaciones de AFP, dado que sin esos datos no podría realizar el cálculo del 7 %.

Agrega que, después de unas semanas es contactado por la ejecutiva, quien le indica que entre sus correos, tenía uno con unas claves, las que tenía que enviárselas a ella, y que luego, lo contactaría para revisar planes y firmar, si algún plan le acomodaba.

Añade que, revisando sus liquidaciones de sueldo se da cuenta que estaba afiliado a la Isapre, sin su consentimiento.

Indica que, en Atención al Cliente le señalaron que debía realizar la desafiliación a través de su página web.

Argumenta que, revisando la página web se da cuenta que, que hay datos incorrectos como el domicilio, y que observa el precio del plan y descuentos adicionales.

Por último, señala que, la página web no le da la opción de desafiliarse hasta cumplido un año de cotizaciones.

Por lo tanto, solicita ser desafiliado y que le devuelvan la diferencia del 7 % legal.

3. Así las cosas, revisado el juicio arbitral al que dio inicio el reclamo de la persona cotizante, Rol: 4038766-2023, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 7 y siguientes rola contestación de la demanda de Isapre Nueva Masvida S.A. Se observa en el punto 3 de la contestación, imagen de "Contrato de Trabajo".

En su contestación la Isapre acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Bitácora del proceso de suscripción electrónica.
- Copia de FUN tipo 1, de fecha 4 de noviembre de 2022, en que consta que el/la Sr./Sra. Nuvia Makarena Luna Fernández fue la persona agente de ventas responsable del

proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con la restante documentación contractual a nombre del afiliado.

- A fojas 95, consta escrito del demandante que indica, en lo pertinente *"el contrato presentado por el abogado no corresponde al mio, es un documento alterado. Adjunto contrato original, y liquidacion de sueldos original mio. Encuentro que es una falta grave lo que estan realizando ellos. "* (SIC)

En su presentación, el reclamante acompaña copia de documento "Contrato de Trabajo Plazo Fijo", de fecha 7 de julio de 2022, con funciones de "Maestro Primera Electrico", y en remuneración se indica \$773.538.

- A fojas 99 consta escrito del demandante, que indica, entre otras cosas, que *" falsificar un documento e indicar y asegurar que es mi contrato, quiero que sancionen a los responsables y me devuelvan mi dinero y me indemnicen ya que no he podido ir a ver médicos por qué si realizaba uso del servicio no podría reclamar contra dicha entidad . "* (SIC)

Acompaña imagen de liquidación de sueldo de fecha mayo de 2023. Se observa que por concepto "cargo" se indica "Maestro Primera Electrico".

- A fojas 101, consta escrito del demandante, en que señala, entre otras cosas, que la ejecutiva le indicó que le llegaría una clave para validar documentos, y él se lo reenvió e indica, además, que la imagen de su contrato acompañada por la Isapre *"no es mi contrato, no es mi cargo, no es la fecha del contrato falsificado por ellos, el cual yo adjunté mi contrato de trabajo original, completo y firmado, donde se indica correctamente la fecha del contrato, dirección y cargo. Además lo unico solicitado telefonicamente a mi, por parte de la ejecutiva, fueron las cotizaciones para revisar opciones de cotizaciones de mi 7%, y en base a eso veria si me convenia y llegaríamos a acuerdo. Pero como no fue así, falsificaron los documentos el cual esta a la vista "* (SIC).

Acompaña imagen de "Correo Automático para postulante – Isapre Nueva Mas Vida – 2022" de fecha mié, 12 oct 2022, 18:38hrs, y reenvío de fecha mié, 12 oct 2022, 18:39hrs a "mackarena.luna".

- A fojas 106, consta escrito de Isapre Nueva Masvida S.A., que acompaña, entre otros antecedentes, copia de documento "Contrato de Trabajo" de fecha 1 de julio de 2022. Se observa, entre otras cosas, como Cargo y Funciones "Supervisor Obras Civiles", y de remuneración se informa \$1.100.000 pesos.

- A fojas 214 y siguientes, rola sentencia arbitral, cuyos considerandos 11, 12 y 13 indican, en lo pertinente, lo siguiente:

"11.- Que, del análisis de los antecedentes que obran en el expediente es posible desprender que la afiliación del demandante se llevó a cabo a través de un contacto telefónico, en la cual, el agente de ventas de la Isapre no estuvo presente, y que, en dicho procedimiento el afiliado no suscribió la documentación contractual en papel, sino que lo realizó mediante una clave que llega a su correo electrónico, quedando registrada su incorporación y la Declaración de Salud con un timbre de firma digital y/o con los datos del suscriptor.

Si bien la Isapre acompañó Bitácora electrónica que da cuenta del flujo del proceso de afiliación de la parte demandante, con expresa indicación del cierre de cada etapa y sus respectivas validaciones, con el envío de los correspondientes correos electrónicos.

*En los hechos es importante resaltar que, si bien se observa el envío por parte de la Aseguradora de un correo electrónico a ...85@GMAIL.COM (perteneciente al demandante) con fecha 12 de octubre de 2022, a las 18:38 horas, el cual contenía la clave secreta de inicio del proceso. posteriormente y con el desfase de solo un minuto, se evidencia una gran irregularidad a fojas 102, **donde el reclamante reenvió el correo electrónico con la clave secreta a Mackarena.luna (Agente de Venta). Lo que se traduce en una violación irreparable a la autónomo del proceso por parte de la agente de venta.***

Cabe hacer presente que, esta modalidad de venta no se encuentra regulada por esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

12.- Que, a juicio de este Tribunal, el hecho de que la Isapre demandada optara por realizar un procedimiento alternativo al contemplado en la normativa vigente, la obliga a adoptar los resguardos necesarios para llevar a cabo este proceso sin vulnerar los derechos que le asisten a los futuros afiliados durante un proceso de afiliación tradicional.

En efecto, el análisis de los antecedentes, no permite a esta Magistratura, en conjunto con el resto de la prueba, acreditar fuera de toda duda razonable, que el proceso se haya llevado a cabo de una forma regular, toda vez que, fue realizada en forma remota, y está siendo impugnada la veracidad del proceso.

*En este sentido la suscripción a través de una clave y el ir informando verbalmente los Documentos contractuales, no permite acreditar el conocimiento y aceptación expresa por parte del demandante de los documentos que finalmente está completando, más aún si en la especie, finalmente queda registrada en la documentación contractual como FUN tipo 1 y la declaración de Salud datos del demandante y/o timbre de la Isapre que indica firma digital. **Teniendo presente que, el demandante compartió la clave secreta a la agente de venta, lo que evidencia irregularidad en el proceso.***

Asimismo, y no menos importante, de acuerdo al detalle de prestaciones acompaño por la Isapre a fs. 208, el reclamante no ha solicitado prestaciones médicas a la Isapre demandada. Quedando de manifiesto que el reclamante nunca se sintió parte de la misma.

13.- Que, así las cosas, valorados los antecedentes aportados a estos autos, este Tribunal se ha formado la convicción fundada que la afiliación del actor se llevó a cabo – a lo menos de una forma irregular, cuestión que, como ha sostenido reiteradamente la jurisprudencia de este Tribunal, compromete la responsabilidad de la Isapre frente a los cotizantes, debiendo, en consecuencia, adoptarse todas aquellas medidas que permitan restablecer los derechos de la contraparte afectada.”

4. Que, por otro lado, le fueron solicitados antecedentes al empleador de la persona cotizante, registrado en el FUN tipo 1, el que a través de las presentaciones ingreso N° 1637, de 30 de enero de 2025, y N° 3403, de 3 de marzo de 2025, informa, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Que el afiliado trabajó en la empresa desde 01/07/2022 siendo finiquitado con fecha 12/06/2023. Posteriormente se contrata con fecha 13/06/2023 siendo finiquitado con fecha 18/08/2023.
- Que, monto de su remuneración Imponible del mes de Octubre de 2022 es de \$1.329.023.
- Señala la dirección de la persona cotizante. Se observa que corresponde a la indicada en el reclamo ante esta Superintendencia (en Coronel), pero difiere de la singularizada en el FUN tipo 1 (La Pintana).

Acompaña, entre otros antecedentes:

- Copia de Liquidación de Sueldo de octubre y noviembre de 2022, y mayo de 2023, cuyo cargo indica “Maestro Primera Eléctrico”.
- Copia de documento “Contrato de Trabajo Plazo Fijo”, de fecha 7 de julio de 2022, con funciones de “Maestro Primera Eléctrico”, y en remuneración informa \$773.538.

5. 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):

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción 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 a la persona afiliada 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.
- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento del afiliado, incurriendo en lo establecido en la letra h) 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.

6. Que, 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 comunicaciones enviadas vía correo electrónico, el día 10 de marzo de 2025 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.

7. Que, en primer lugar, 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.

8. Que, es importante recordar que este proceso se enmarca dentro de una suscripción electrónica del contrato de salud, en que la Isapre entrega una clave de suscripción a la persona usuaria, que le permite proseguir el proceso de suscripción del contrato de salud.

En este contexto, se observa en los antecedentes rolantes, que hubo, por parte de la persona agente de ventas, recepción de *"Correo Automático para postulante – Isapre Nueva Masvida"*. En dicho correo iba adjunta su clave segura.

Se observa, en la bitácora del proceso de suscripción electrónica, que la "hora de inicio" del proceso de suscripción corresponde a las 18.40 del 12 de octubre de 2022, es decir, un minuto después del reenvío del correo de parte del cotizante a la persona agente de ventas (18.39 hrs.).

9. Que, por tanto, si bien consta que la persona postulante manifestó su interés en cotizar Isapre y entregó información a la/al agente de ventas, lo cierto es que los antecedentes recabados durante la investigación permiten concluir que quien en realidad realizó la suscripción electrónica de los documentos de afiliación no fue la persona afiliada, sino la agente de ventas, quien recibió la clave segura a las 18.39 hrs. del día 12 de octubre de 2022.

En este sentido, se entiende por comprobado el cargo relativo a *"Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante (...)"*.

10. Que, además, se observan inconsistencias, en primer lugar, respecto de los antecedentes laborales del afiliado. En este sentido, se verifica una diferencia respecto del monto de la remuneración imponible del cotizante informada por él y su empleador, y la señalada en el FUN.

Por otro lado, consta que el domicilio informado en la documentación contractual, indica una comuna (La Pintana), distinta de la referida por el cotizante en su reclamo y en los antecedentes laborales acompañados por su empleador.

Así las cosas, se estima que el cargo por *"Entrega de información errónea a la Isapre, con verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato"*, se encuentra comprobado.

11. Que, a mayor abundamiento, y en consideración que la información respecto de la renta imponible del cotizante se verificó a través del contrato de su trabajo, se hace presente que la/el agente de ventas incumplió la normativa que regula el llenado del FUN de suscripción, toda vez que en la letra h) del numeral 3.4 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia, se establece que: *"El campo "Renta Imponible", corresponde a la remuneración o pensión del mes anterior a la suscripción del contrato o anterior a la modificación de la cotización pactada . (...)"*.

12. 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 las letras b) y h) 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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

13. 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. **NUVIA MAKARENA LUNA FERNÁNDEZ**, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de

salud de la persona reclamante, entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre, e ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante.

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 5 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-264-2024), 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 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

HPA/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. NUVIA MAKARENA LUNA FERNÁNDEZ.
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. J. N. VALLADARES E. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-264-2024