

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4227**

Santiago, 25-04-2025

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-95-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAULA NELSI A PADILLA TORRES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASOS A-95-2024 (Ord. IF/N° 42.365, de 13 de diciembre de 2024):**

Presentación Ingreso N° 4006130 de 25 de enero de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. V. A. HERRERA G. reclama en contra de Isapre NUEVA MASVIDA S.A. indicando, en lo pertinente, que los días 16 y 17 de enero de 2024 la/el Sra./Sr. PAULA NELSI A PADILLA TORRES se puso en contacto con él, sosteniendo comunicación para cotizar planes de salud. Señala que *"dentro de la comunicación y orientación respecto a la información que ella me indicaba necesitar, la señorita me solicita que le haga reenvío de cada correo que yo recibía por parte de esta Isapre que incluían en ellos códigos de acceso, todo esto antes de que me enviase alternativas de planes, reenviándole la información solicitada, esta termina firmando y contratando un plan sin mi consentimiento y sin yo haber tenido la oportunidad de leer que contemplaba el plan contratado ."* (SIC).

Además, indica que también le solicitó señalar un peso corporal sobre el que posee en los datos de la Declaración de Salud, incurriendo en falseamiento de datos.

Por último, señala que al leer los documentos que la Isapre le envió al correo, notificando el contrato, se dio cuenta de que existe información errónea como que su comuna y ciudad de residencia es Talagante, siendo que es Talca, además de que el Plan contratado es mayor a su 7%, y las prestaciones no se orientan a lo que buscaba. Adicionalmente, dentro de los documentos recibidos indica que *"la señorita contrato beneficios adicionales al plan con costos extra de igual manera sin mi consentimiento ni conocimiento de lo que abarcaban estos ."* (SIC).

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de imagen de correo electrónico de fecha 16 de enero de 2024, cuyo asunto indica "Correo Automático para postulante – Isapre Nueva Mas Vida – 2024".
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 140274875, de fecha 17 de enero de 2024, donde consta que la/el Sra./Sr. PAULA NELSI A PADILLA TORRES fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Copia de imagen de pantalla que contiene comunicaciones entre "Paula Padilla Torres– Ejecutiva de Isapre y Seguros" y V. Herrera G., de fecha 16 de enero, a través de

plataforma LinkedIn.

Se observa que la agente de ventas señala, entre otros antecedentes, su número de contacto, correspondiente al informado en el Registro de Agentes de Venta, y los enlaces <https://www.instagram.com/partnersalud/> y <https://www.partnersalud.cl/>.

- Copia de imagen de pantalla que contiene conversaciones vía WhatsApp en que se aprecian conversaciones entre la persona reclamante y "Paula Padilla Ejecutiva...".

Se observan, entre otras interacciones, la siguiente:

Paula Padilla Ejecutiva...: "V. en que ciudad vives "

Cotizante: "En Talca "

Paula Padilla Ejecutiva...: "yas ,,,se envio el correo // te llego? // dice inicio del proceso de suscripción // reenviamelo a paula, (...).

(...)

Cotizante: "Mido 1.70 y peso 60kg "

Paula Padilla Ejecutiva...: (...) // "coloca peso 70 ".

2.2.- En razón de lo señalado, fueron solicitados antecedentes a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., la que mediante presentación ingreso N° 10164, de 9 de julio de 2024, acompañó, entre otros documentos, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 140274875, de fecha 17 de enero de 2024, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el Sra./Sr. PAULA NELSIA PADILLA TORRES fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Se observa, en la sección B, que se indica Talagante como comuna de domicilio la persona cotizante.

- Copia de Declaración de Salud Folio N° 5000330514.

3. Que, finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- 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 tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante, 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.

4. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 20 de diciembre de 2024.

5. Que, mediante presentación ingreso N° 19333, de 23 de diciembre de 2024, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en lo pertinente, lo siguiente:

Señala la manera en que tomó contacto con el reclamante, a través de LinkedIn. Indica que entregó información completa y detallada.

Respecto del Plan de salud regional, refiere que le explicó que el Plan regional de Talca no existe, sólo la cobertura libre elección, y en cuanto del paso de carga a titular, indica que el cotizante no estaba seguro de si seguía como carga en la Isapre de su papá, porque en su contrato estaba en FONASA. En este sentido, indica haberle explicado con claridad el problema que se puede generar al encontrarse cotizando en Fonasa y de carga en Isapre,

en cuanto desmedro económico. Más delante de la conversación el cotizante le envía el número de teléfono de su papá para orientarlo a él, ya que su padre no tenía claridad de cómo sacar de una Isapre a una carga mediante FUN 7-8, remitiéndose a la conversación sostenida en WhatsApp con la persona reclamante. Indica haber saldado todas las dudas vía teléfono por más de media hora, y luego, se continúa por chat por petición del mismo cotizante.

Refiere que el día 16 de enero le solicita información (certificado AFP, fecha de nacimiento, correo electrónico), y luego se genera una nueva llamada, de 14 minutos, esta vez por WhatsApp, para aclarar dudas, y tendiendo la información necesaria, le hace entrega de los montos del plan que va a contratar el reclamante.

Señala que al momento de realizar la suscripción del contrato se produce un error en la plataforma, dado que detecta que está inscrito en Fonasa e Isapre (como carga), por lo que para subsanar el inconveniente le solicita el reenvío del correo de inicio para verificar y ayudarlo a corregir el error, teniendo que enviar un nuevo correo para gestionar el cambio de filiación de sistema de salud. Refiere siempre tener la precaución de consultar si requiere ayuda telefónica, siendo siempre orientado, junto con enviar videos para poder explicar los pasos a seguir, haciendo referencia a las conversaciones de Whatsapp con el cotizante.

Refiere que *"Una vez que el sr. Herrera pudo solucionar tema técnico de plataforma Dashboard al ingresar colocando estar afiliado a Isapre sino que según contrato actual de Sr estaba Fonasa, firma la declaración de salud vía correo electrónico desde su IP (computador)"* (SIC).

Indica que, al día siguiente, se piden los datos de dirección para generar el FUN, después de aceptada la Declaración de Salud, junto con solicitar los demás datos correspondientes. Indica que posteriormente, se envían los documentos para firma de contratación, llegando a concluir el proceso con éxito, entre las 18 y 21 hrs. como se registra en el sistema, desde su correo electrónico y su ip de computador.

Indica que a las 18.50 del mismo día el cotizante le reclama que no está conforme con el plan y que hay un error en la ciudad de residencia, solicita una reunión por meet a las 20.15. Indica que como la situación le preocupaba, lo llamó de vuelta pero no pudo contactarlo. Luego, él la contacta por WhatsApp y le indica que ira a Santiago a cancelar la suscripción del plan. Después de esto, no se comunicó más con ella.

Refiere que *"Jamás se realizó el proceso de venta fuera de los cánones establecidos y siempre el contratante firmó todos los documentos desde su correo electrónico. (IP Personal) "*, que tampoco se contactó al cotizante con el fin de engañar, y siempre estuvo dispuesta a resolver dudas y consultas, además, señala que jamás se firmó de forma arbitraria ningún documento de parte suya en desmedro del contratante.

Respecto de los puntos Títulos I; II, IV y/o VI, indica que es la persona cotizante quien requiere la asesoría y entrega los datos fidedignos. Se corrobora con llamado telefónico, y se ponderan los porcentajes de cotización respectivos para verificar el 7%, además se le explica respecto de la multifiliación.

Explica el proceso de considerar la renta, indicando que el promedio de renta es de tres meses y el aguinaldo no cuenta en el promedio.

En relación al proceso de la Declaración de Salud indica que *"se le explica el tema del IMC/no superior a 25% del peso, donde se develan los porcentajes aceptables por la isapre y se habla de peso y estatura, según estándares de IMC, de acuerdo a las normativas actuales nutricionales. Asimismo, se le explica que al estar bajo el Imc aceptable es necesario presentar una batería de exámenes para resguardar la salud de la persona. La declaración de salud tanto de peso y estatura como las 22 preguntas asociadas a declarar enfermedades y patologías son respondidas absolutamente y de forma íntegra por el cotizante, dando cuenta de ello vía online y realizando la firma correspondiente el mismo cotizante. Debo aclarar que jamás la persona llevo el proceso de forma solitaria, más bien fue acompañado, NO intervenido "* (SIC).

En relación a la entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la isapre refiere que, al momento de la suscripción del contrato de salud con el futuro cotizante, se produce error de tipeo absolutamente involuntario de su parte debido que el sistema Dashboard genera una grilla desplegable que viene automatizada por orden alfabético marcando letra T, refiriendo que no es influyente en el plan de salud contratado que siempre siguió siendo el mismo.

Respecto del último cargo, refiere que *"Al momento de la suscripción del contrato de salud con el futuro cotizante, son enviados los documentos contractuales a su correo electrónico,*

*dando cuenta de ello vía online y realizando la firma correspondiente. Firma que se genera desde el IP del postulante y la firma se genera mediante un código numérico otorgado por la plataforma y recepcionado por Sr Herrera firmando el mismo desde su Pc e IP" (SIC).*

Refiere que el reclamante habla de cancelar la afiliación porque sabe que está afiliado, más no pide ayuda para poder dar de baja el contrato, teniendo 10 días hábiles para desestimar la venta, por el contrario actúa colocando una denuncia en mi contra.

Acompaña a sus descargos, copia de conversaciones vía Whatsapp con el afiliado, transcribiendo los audios que se observan en la pantalla.

6. Que, por último, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo de la persona afiliada, se observa que con fecha febrero de 2024 la Isapre contestó la demanda solicitando su rechazo e indicando que "durante el proceso de revisión de antecedentes, don V. Herrera resultó ser *multiafiliado* en Isapre Colmena Golden Cross, por lo tanto, el contrato suscrito con Isapre Nueva Masvida quedó sin efecto.

Dicha contestación fue puesta en conocimiento de la persona agente de ventas, sin que presentara observaciones.

7. Que, con el mérito de los antecedentes allegados al expediente, esta Autoridad concluye que los descargos evacuados por la persona Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar el reclamo del afiliado.

8. Que, en primer lugar, se debe destacar que los correos electrónicos y las claves enviadas por la Isapre a la persona contratante para la firma electrónica de documentos, son personales y para su exclusivo uso. En este sentido, al recibirlas, la persona agente de ventas debió haber resguardado la confidencialidad de dicha información ya que dicha acción (de recepción de correos electrónicos y claves que habiliten la suscripción de documentos contractuales) resta confiabilidad en la suscripción de los contratos de salud, especialmente considerando que dichos antecedentes son de uso personal de las personas cotizantes, por lo que frente a su mera recepción debió haber tomado acción, en miras a corregir el proceso, y así asegurar que la suscripción a realizar fuera válida y conforme a los principios de seguridad y transparencia que exige la normativa.

9. Que, por otra parte, consta una falta en su asesoría como agente de ventas, en orden a incitar a la persona reclamante a declarar un peso superior al informado por él, faltando al deber de transparencia que debe prevalecer en la suscripción de un contrato de salud.

10. Que, en este mismo sentido, se observa una débil orientación en cuanto a la desafiliación de la Isapre anterior del reclamante, considerando que se trata de una modificación contractual para el titular (padre del cotizante). En este sentido, consta que finalmente el contrato no fue cursado por multiafiliación.

11. Que, respecto del error en el domicilio de la persona cotizante, es menester destacar que dicha información es relevante en tanto constituye no solo el lugar de residencia de la persona reclamante, sino que también es donde accederá a una red de prestadores de salud para sus requerimientos médicos, además de ser el lugar de contacto y registro en la Isapre, lo que importa para efectos jurídicos, contractuales y comunicacionales.

12. Que, en consideración de lo indicado en el cuerpo de la presente Resolución, se estima que la asesoría de la ejecutiva no permitió un proceso de afiliación correcto, lo que concluyó en una entrega de información errónea a la persona afiliada, y como consecuencia de ello, el contrato de salud quedó sin efecto por multiafiliación.

13. Que, la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas.

14. 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 1.2 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 amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

15. Que, por otro lado, de la revisión de los antecedentes rolantes en el expediente sancionatorio se advierte la existencia de Redes Sociales, como Instagram <https://www.instagram.com/partnersalud/>, perfil en la plataforma LinkedIn, y página web <https://www.partnersalud.cl/>.

Revisados los señalados perfiles y página web, y se observa, por un lado, que la ejecutiva es mencionada como "ejecutiva de salud", y en su perfil de LinkedIn refiere que " *Actualmente trabajo con el cargo de ejecutiva de ventas con el código activo en la Super Intendencia de Salud de distintas isapres, entre ellas: Nueva Masvida, Isapre Banmédica, Isapre Cruz Blanca conjuntamente conozco perfectamente el sistema de salud Público y los seguros asociados a ello*" .

Al respecto, cabe señalar que mediante Oficio Ordinario IF/N° 12921, de 26 de marzo de 2025, se impartieron instrucciones a las Instituciones de Salud Previsional a fin de que " *adopten todas las medidas que estimen necesarias y conducentes a efectos de reforzar con su fuerza de ventas, la prohibición que pesa sobre ellos, en el ejercicio de sus funciones, de promocionarse como agentes de ventas de varias isapres y no solo de aquella con la que tienen registro vigente; incluir en la publicidad de sus servicios, cualquier referencia a asesorías de tipo " integral", visibilizando logos o tipografía de isapres distintas de la isapre que lo tiene inscrito en el Registro de Agentes de Ventas; ofrecer y remitir a eventuales futuros afiliados, propuestas de planes o contratos de salud comercializados por isapres que no correspondan a su isapre habilitante, y, en general, de intervenir en la negociación, suscripción, modificación o terminación de contratos de salud previsional comercializados por una isapre diversa de aquella para la cual se desempeña como ejecutivo de ventas.* "

Además, en dicho Ordinario se precisó que las referidas conductas son constitutivas de faltas gravísimas en el ejercicio de las funciones como agente de ventas, las que de tenerse por acreditadas en los procesos sancionatorios que se inicien al efecto, podrían acarrear la aplicación de la sanción más gravosa que contempla la normativa vigente, cual es la cancelación de la respectiva inscripción en el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia.

16.-Que, por consiguiente, se previene a la agente de ventas a que corrija de manera inmediata, sus redes sociales, página web y/u otros perfiles, en el sentido de que su asesoría sólo está enmarcada dentro de la Isapre habilitante, esto es Nueva Masvida, aseguradora en la que mantiene su código vigente.

Lo anterior, bajo apercibimiento de iniciarse un nuevo procedimiento sancionatorio en contra de la agente de ventas por estas irregularidades.

17. Que finalmente, se ha constatado, en el Instagram <https://www.instagram.com/partnersalud/> una publicación de fecha 4 de marzo del presente año, donde se observa la existencia de un logo de la Superintendencia que indica "Acreditada certificada por Superintendencia de Salud".

En cuanto al logo de la Superintendencia de Salud, éste deberá ser retirado de inmediato, de cualquier plataforma, perfil y/o aplicación web asociado a la publicidad de sus servicios, toda vez que en nada dice relación con el quehacer y regulación de los agentes de ventas.

En este sentido, se informa que se pondrán en conocimiento de la Fiscalía de esta Superintendencia los antecedentes indicados para su evaluación y, de estimarse, remitir los antecedentes al Ministerio Público.

18. 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. PAULA NELSI A PADILLA TORRES, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre y a la persona afiliada.

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](http://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](mailto:gduran@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 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-95-2024), 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 encuentra habilitado el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a dar de baja 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 sanción de 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.

**5. Dése cumplimiento a lo indicado en el considerando 16 de la presente Resolución Exenta, bajo apercibimiento de iniciarse un nuevo procedimiento sancionatorio por las irregularidades ahí indicadas.**

**6. Dése cumplimiento a lo señalado en el considerando 17 de la presente Resolución Exenta y póngase en conocimiento de la Fiscalía de esta Superintendencia los antecedentes indicados en dicho numeral.**

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



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. PAULA NELSIA PADILLA TORRES
  - V. A. HERRERA G. (a título informativo)
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Fiscalía.
  - Oficina de Partes
- A-95-2024