

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA **IF/N° 13366**

Santiago, 23-12-2025

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, 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-360-2024, seguido en contra de la/el agente de ventas Sra./Sr. HÉCTOR ALEJANDRO MORALES AROS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-360-2024 (Ord. IF/N° 40.729, de 19 de noviembre de 2025):

2.1.- Con fecha 29 de noviembre de 2024, la/el Sra./Sr. D. CORTÍNEZ M. interpuso reclamo en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., exponiendo, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a dicha Isapre. Agregó que jamás firmó ni dio su consentimiento directa ni indirectamente para ser incorporado a la Isapre, y adjuntó carta reclamo presentada ante la Isapre Nueva Masvida S.A., con fecha 29 de noviembre de 2024, en la que indicó que nunca firmó un contrato con la Isapre y que, de los datos registrados en el FUN, sólo correspondía su dirección, siendo falsos por lo tanto el teléfono y correo electrónico.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. la que remitió, entre otros antecedentes, copia de los siguientes documentos:

FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre D. CORTÍNEZ M. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 5 de octubre de 2023, en el que se registra como empleadora de la persona afiliada a la empresa ADECCO RECURSOS HUMANOS S.A., RUT N° 96.820.170-0 y en el que consta, además, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. H. A. MORALES A.

El correo electrónico y el número de teléfono celular informados en este FUN de suscripción, no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo ante la Isapre.

2.3.- Además, se ofició a la empresa registrada en el FUN de suscripción como empleadora de la persona afiliada, la que informó que la persona afiliada le prestó servicios desde octubre de 2022 y hasta febrero de 2024. Esta empresa informó como correo electrónico y número de teléfono celular que la persona afiliada registraba en esta empleadora a octubre 2023, los mismos informados por la persona afiliada en su reclamo ante la Isapre, y que no coinciden con los consignados en el FUN de suscripción.

2.4.- Por otro lado, en respuesta a la solicitud de información efectuada por esta Superintendencia a la persona reclamante, ésta aportó:

Captura de pantalla de correo electrónico de 27 de septiembre de 2023, mediante el cual su empleadora le remitió la liquidación de sueldo de septiembre 2023. Este mensaje fue

recibido por la persona afiliada en el mismo correo electrónico indicado en su reclamo ante la Isapre, y que no coincide con el correo electrónico consignado en el FUN de suscripción.

2.5.- Los referidos antecedentes daban cuenta que el correo electrónico y el número de teléfono celular informados en el FUN de suscripción, no correspondían a los que tenía la persona reclamante a la época de su afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. y, además, corroboraban lo alegado por la persona afiliada en su reclamo, en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento.

2.6.- 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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de D. CORTÍNEZ M., 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, 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 un número de teléfono celular que no correspondía a D. CORTÍNEZ M., 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, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes de la persona afiliada, relativos a su teléfono y correo electrónico, 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 vía correo electrónico, el 19 de noviembre 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.

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°40.729, de 19 de noviembre de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

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 afiliada y/o a la Isapre.

6. Que, con todo, para los efectos de la evaluación de la sanción que procede imponer a la/al agente de ventas en este caso, se tiene presente el hecho que la persona afiliada, desde que estuvo en condiciones de conocer su afiliación a la Isapre, tardó un año en reclamar esta situación. En efecto, habiendo sido afiliada a la Isapre en octubre de 2023, el primer descuento de cotizaciones de salud a favor de la Isapre se hizo efectiva en su liquidación de sueldo de noviembre de 2023. Sin embargo, interpuso reclamo recién en noviembre de 2024.

7. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4º del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra a) y e) 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, pero considerando lo expuesto en el considerando sexto, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 5 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. HÉCTOR ALEJANDRO MORALES AROS, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, por ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, por someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y un número de teléfono celular que no correspondía a la persona afiliada, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes de 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 4º 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.

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 acreditapagomultalF@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-360-2024), 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.

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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Distribución:

- Sra./Sr. H. A. MORALES A.
- Sra./Sr. D. CORTÍNEZ M. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-360-2024