

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2240

Santiago, 04-03-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra l), 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 1 "Antecedentes de afiliación" y numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales", ambos del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; 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, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, con ocasión de la tramitación de los procedimientos sancionatorios A-20-2025 y A-116-2023, se requirió a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. que acompañara o remitiera a este Organismo de Control, 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 Procedimientos. 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-20-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas R. M. Hernández G., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, que acompañara cédula de identidad que se tuvo a la vista al momento de realizar la suscripción de contrato de salud. Sin embargo, en su respuesta de 7 de febrero de 2025 la Isapre informó, en lo pertinente, que *"en lo que corresponde a acompañar cédula de identidad de la persona afiliada tenido a la vista al momento de realizar la suscripción de contrato de salud, no es posible hacerlo, ya que no contamos con ese documento por ser ésta una suscripción electrónica y no se requiere foto RUT del afiliado al momento de suscripción"*.

b) En el procedimiento sancionatorio A-116-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas M. Y. Opazo C., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, que acompañara copia de liquidación de remuneraciones requerida a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible. Sin embargo, en su respuesta de 23 de enero de 2024 la Isapre informó, en lo atinente, que *"informo que para acreditar la renta (...) no se adjuntó liquidación de remuneración, por lo tanto no contamos con antecedente solicitado"*.

3. Que, por otro lado, en el procedimiento sancionatorio A-94-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas M. E. Moreno H., se requirió a la Isapre los documentos originales de afiliación para los efectos de poder encargar al Departamento de Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de un peritaje huellográfico/dactiloscópico a los documentos contractuales. Sin embargo, en su respuesta de 3 de julio de 2024 la Isapre informó que *"se han realizado las búsquedas con la empresa de almacenaje externa, obteniendo las copias legalizadas de los mismos, sin embargo, actualmente no contamos con los documentos originales, por lo que no es posible dar cumplimiento a su envío"*.

4. Que, las situaciones observadas dan cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de:

4.1. Las instrucciones contenidas en numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que en lo concerniente dispone:

"1. Antecedentes de afiliación

Antes de formalizar la afiliación, la Institución deberá exigir a sus futuros afiliados y

afiliadas, la presentación de los antecedentes que se enumeran a continuación:

- *Para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante, una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales. Para certificar la identidad y el R.U.N. de sus beneficiarios o beneficiarias, podrá utilizarse la Cédula de Identidad, Licencia de Conducir, una fotocopia de la Libreta de Familia o un Certificado de Nacimiento (...)*.

- *Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición, tal como una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc. (...)*". Texto vigente a la fecha del contrato de salud en cuestión, antes de las modificaciones introducidas por la Circular IF/N° 417, de 24 de noviembre de 2022.

4.2. La obligación de la Isapre de conservar las copias firmadas de los documentos contractuales, con infracción a lo dispuesto en el numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 39.846, de 11 de noviembre de 2025, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:

a) 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, la presentación de antecedentes enumerados en la citada normativa, en relación con las personas afiliadas en los casos A-116-2023 y A-20-2025.

b) Incumplimiento de la obligación de conservar las copias firmadas de los documentos contractuales, con infracción a lo dispuesto en el numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en relación con la persona afiliada en el caso A-94-2023.

6. Que, a través de presentación de 25 de noviembre de 2025 la Isapre formula sus descargos, mencionando, en primer lugar, algunos de los principios generales del procedimiento de sanciones, así como los criterios para la aplicación de sanciones previstos en el Capítulo VIII "Procedimiento de Sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" del Compendio de Procedimientos, y acto seguido, aduce que los supuestos incumplimientos que se le reprocha no cumplen con dichos criterios.

Cita jurisprudencia acerca de la aplicación de los principios del derecho penal al procedimiento administrativo sancionador.

Respecto del primer cargo que le fue formulado y en particular la situación observada en relación con el caso A-116-2023, cita el actual texto de la norma que se reprocha infringida:

"Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la isapre deberá solicitar un certificado de cotizaciones previsionales y/o de salud, emitido por la AFP o institución previsional a la que le corresponde recibirlas, en que conste la entidad que efectúa la declaración y/o pago de dichas cotizaciones. Adicionalmente, podrá solicitar otros documentos que sirvan para corroborar dicha condición, tales como una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/ a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc. Todos estos documentos deberán quedar en poder de la isapre como respaldo de la respectiva afiliación (...)"

Sobre el particular argumenta que, de la simple lectura de la norma, queda en evidencia que en los procesos de afiliación lo que se debe exigir a la persona postulante para verificar su renta, es el certificado de cotizaciones previsionales y/o de salud, sin perjuicio que se pueda solicitar otros documentos y, entre ellos, la liquidación de remuneraciones. Por lo tanto, la exigencia de liquidación de remuneraciones no constituye una obligación para la Isapre.

Agrega que en este caso se cumplió la normativa, exigiendo el certificado de cotizaciones

previsionales a la persona postulante (que acompaña en el otrosí de su presentación). Sin embargo, cuando este Organismo de Control, en el caso A-116-2023, solicitó a la Isapre antecedentes respecto de la persona afiliada en el caso A-116-2023, sólo requirió la liquidación de remuneraciones, antecedente que la Isapre no tenía, puesto que la persona afiliada había acreditado sus ingresos con el certificado de cotizaciones previsionales, como ya se indicó.

En cuanto al caso A-20-2025, sostiene, en resumen, que la exigencia de solicitar la cédula de identidad aplica únicamente para aquellos contratos de salud cuya suscripción se realiza presencialmente, interpretación que fundamenta en el hecho que la norma que establece esta exigencia está ubicada en el numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, en circunstancias que las suscripciones electrónicas, como es la de este caso, se encuentran reguladas en el Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

Además, señala que la Isapre envió su modelo de suscripción electrónica oportunamente a esta Superintendencia, en el que quedaba claro el mecanismo de autenticación, por lo que no es comprensible que años después se pretenda imputar un incumplimiento, sin que en su momento se haya observado el modelo de suscripción electrónica informado por la Isapre.

Asimismo, asevera que su modelo de suscripción electrónica cuenta con un mecanismo idóneo, que cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa para la suscripción electrónica de contratos de salud. Inserta imagen del flujo de su proceso de venta electrónica.

En lo que atañe al segundo cargo formulado, relativo al caso A-94-2023, afirma que los documentos ya habían sido solicitados previamente con fecha 1 de octubre de 2021 por esta Superintendencia en el marco del juicio arbitral, siendo entregados por la empresa de almacenaje en las dependencias de la Isapre con fecha 8 de octubre de 2021, de la cual se obtuvieron las copias legalizadas. Lo anterior, constaría en formulario de entrega que acompaña en el otrosí de su presentación.

Agrega que no obstante haber realizado lo anterior, *"estos documentos no fueron recibidos por este Organismo de Control "* (sic) y que *"habiéndose perdido el expediente por un hecho no imputable a mi representada se configura la hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor, en virtud del cual no es posible imputarle a mi representada responsabilidad por no constar con dicha documentación, toda vez que esta Isapre cumplió con enviar por valija los documentos contractuales (...) solicitados por la Superintendencia de Salud, los que fueron posteriormente extraviados por una empresa externa encargada de retirarlos y enviarlos, en momentos en que la mayor parte del personal que no atiende público en Nueva Masvida se encontraba con teletrabajo con motivo del Covid-19, por razones de seguridad "*.

Adicionalmente, sostiene que el contrato de la persona afiliada fue anulado con fecha 2 de septiembre de 2021, lo que conlleva que el estado de las cosas se retrotrae al momento anterior previo a la suscripción del contrato de salud, por lo que no es posible sancionar a la Isapre por no contar con documentación respecto de la suscripción de un contrato de salud que fue posteriormente anulado, puesto que se entiende que nunca produjo efectos jurídicos.

En el mismo sentido, alega que en ninguna parte se encuentra la obligación de la Isapre de custodiar o guardar documentos contractuales que hayan sido posteriormente anulados.

En relación con los 3 casos observados, alega la falta de concurrencia de requisitos y elementos mínimos para la aplicación de sanciones, toda vez que se vulneran, a lo menos, los principios de Tipicidad y Culpabilidad.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y normas citadas, solicita tener por presentados los descargos dentro de plazo y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente sancionatorio.

En el otrosí de su presentación acompaña:

- a) Certificado de cotizaciones previsionales de 29 de octubre de 2022, del Sr. P. Urrea C.
- b) Certificado emitido por la Isapre el 27 de junio de 2025, en que señala que el Sr. P. Urrea C. no registra un contrato de salud como cotizante en esta institución y tampoco se registra como beneficiario vigente de alguno.
- c) Bitácora de suscripción electrónica del Sr. P. E. Pizarro M.
- d) Formulario de entrega de 8 de noviembre de 2021.

e) Certificado emitido por la Isapre el 2 de septiembre de 2021, en que señala que el Sr. C. F. Larraguibel A. no registra un contrato de salud como cotizante en esta institución y tampoco se registra como beneficiario vigente de alguno.

7. Que, con respecto a los descargos de la Isapre se hace presente, en primer lugar, en relación con la situación observada en el caso A-116-2023, que, a la fecha de suscripción del contrato de salud en cuestión, a saber, el 11 de noviembre de 2022, y tal como se explicitó en el oficio de cargos, el texto de la norma que se reprochó infringida, vigente hasta antes de las modificaciones introducidas por la Circular IF/N° 417, de 24 de noviembre de 2022, era el siguiente:

"• Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la Isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición, tal como una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc. (...)". Texto vigente a la fecha del contrato de salud en cuestión, antes de las modificaciones introducidas por la Circular IF/N° 417, de 24 de noviembre de 2022.

8. Que, por tanto, cuando en el caso A-116-2023 se solicitó a la Isapre, mediante oficio de 19 de enero de 2024, que aportara *"Copia de liquidación de remuneraciones requerida a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible"*, era evidente que lo que se requería era el antecedente que se había solicitado en su oportunidad a la persona afiliada para acreditar su renta.

9. Que, con todo, habiendo la Isapre acompañado a sus descargos, certificado de cotizaciones previsionales de la persona afiliada, de 29 de octubre de 2022, que coincide con la fecha de inicio del proceso de suscripción del contrato de salud en cuestión, se entiende que efectivamente en este caso se exigió en su oportunidad uno de los antecedentes previstos en la normativa para acreditar la renta o remuneración imponible de la persona postulante, por lo que procede acoger los descargos de la Isapre en relación con el caso A-116-2023.

10. Que, en cuanto a los descargos referentes al caso A-20-2025, el razonamiento de la Isapre lleva exactamente a la conclusión contraria a la arriba en su presentación, puesto que el hecho que la regulación sobre *"Antecedentes de Afiliación"* se encuentre ubicada 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, necesariamente lleva a la conclusión que, al igual que todas esas otras materias reguladas en el Título I, la normativa sobre *"Antecedentes de Afiliación"* rige tanto para las suscripciones en papel o presenciales como para las suscripciones electrónicas no presenciales.

11. Que, a mayor abundamiento, cuando Isapre argumentó en relación con el caso A-116-2023, no alegó la improcedencia del antecedente de renta exigido por el punto 1 *"Antecedentes de afiliación"* del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, a pesar que el caso A-116-2023 también correspondía a una suscripción electrónica no presencial.

12. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que no existe ninguna norma 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, y, en este sentido, la norma contenida en el Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que establece la exigencia de herramientas robustas que permitan una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la Isapre, dice relación con el hecho 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 es necesario que 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, por otro lado, en relación con el hecho que la Isapre haya enviado su modelo de suscripción electrónica oportunamente a esta Superintendencia y que ésta no haya

efectuado observaciones, 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 previsional 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 lo que atañe a los descargos referentes al segundo cargo formulado, relativo al caso A-94-2023, era carga probatoria de la Isapre acreditar sus aseveraciones en el sentido que los documentos contractuales originales habrían sido extraviados por un tercero y que constituiría una situación de caso fortuito o fuerza mayor. Sin embargo, el único antecedente que aporta al efecto, a saber, un formulario de entrega de los documentos originales con timbre de recepción de la Isapre de 8 de octubre de 2021, nada comprueba en relación con dichas afirmaciones y alegaciones.

15. Que, en cuanto a la anulación del contrato de salud que informó la Isapre en el juicio arbitral con fecha 10 de septiembre de 2021, adjuntando un certificado de 2 de septiembre de 2021, en que certifica que la persona afectada no registra un contrato de salud como cotizante en esta institución y tampoco se registra como beneficiario vigente de alguno, no exime a la Isapre de su obligación de conservar la documentación contractual, toda vez que, entre otras razones, dicha documentación es necesaria para efectos de fiscalización, como en este caso, que se requería la documentación original para poder efectuar peritajes.

16. 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 irregularidades observadas, salvo respecto del caso A-116-2023, que se excluye de reproche por las razones señaladas en el considerando noveno.

17. 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"*.

18. 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 imponer a la Isapre es una multa de 25 UF, por no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación, la presentación de los antecedentes exigidos por la normativa para acreditar la identidad de la persona postulante, y una Amonestación, por incumplimiento de la obligación de conservar las copias firmadas de los documentos contractuales en el caso observado.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 25 UF (veinticinco 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 la persona postulante, la presentación de los antecedentes requeridos por dicha normativa para acreditar su identidad.

2. Amonestar a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. por incumplimiento de la obligación de conservar las copias firmadas de los documentos contractuales, con infracción a lo dispuesto en el numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

3. Téngase por agregados al expediente los documentos acompañados en el otrosí de la presentación de 25 de noviembre de 2025.

4. 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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto 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 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 para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

5. 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-14-2025