

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2386

Santiago, 09-03-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 1 "Antecedentes de afiliación" 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-80-2022, A-61-2023 y A-226-2023, se requirió a la Isapre CRUZ BLANCA 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 Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia. Sin embargo, del tenor de sus respuestas se colige que la Isapre no verificó la renta o remuneración imponible de las personas postulantes en la forma prevista por dicha normativa. En efecto:

a) En el procedimiento sancionatorio A-80-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas R. Henríquez A., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, que aportara los acompañados por la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada. Sin embargo, en su respuesta de 14 de febrero de 2023 la Isapre informó, en lo pertinente, que *"en relación con este punto hay que indicar que no contamos con información adicional que podamos aportar"*.

b) En el procedimiento sancionatorio A-61-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas C. A. Valdés C., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, los acompañados por la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada. Sin embargo, en su respuesta de 5 de mayo de 2023 la Isapre acompañó, en lo atinente, *"respaldo de las rentas informadas a través de PreviRed"*, que corresponde a una captura de pantalla (*"Contratos-Info Cotizaciones"*), que no fue aportado por la persona postulante ni está regulado dentro de los antecedentes de renta previstos por la normativa.

Además, en el procedimiento sancionatorio A-61-2023, consta que en el FUN de suscripción de la persona afiliada se informó que su renta imponible ascendía a la suma de \$600.000, en circunstancias que, de acuerdo con la información acompañada por la persona afiliada en su reclamo, en particular el certificado de cotizaciones emitido por el FONASA, su remuneración imponible a la época de afiliación a la Isapre ascendía a \$350.000.

c) En el procedimiento sancionatorio A-226-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas J. A. Romero S., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, que aportara los acompañados por la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada. Sin embargo, en su respuesta de 5 de abril de 2024 la Isapre informó, en lo pertinente, que *"al respecto informamos que, no contamos con la información referente a la acreditación de renta"*.

3. Que, las situaciones observadas dan cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de 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 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 de los contratos de salud en cuestión, antes de las modificaciones introducidas por la Circular IF/N°417, de 24 de noviembre de 2022.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°40.185, de 13 de noviembre de 2025, 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 verificar la renta o remuneración imponible de las personas postulantes, antes de la formalización de la afiliación de estas personas, en la forma prevista por dicha normativa.

5. Que, a través de presentación de 28 de noviembre de 2025 la Isapre formula sus descargos, alegando, en primer lugar, respecto del caso A-80-2022, la prescripción de la acción sancionatoria, toda vez que la suscripción del contrato de salud en que incide la irregularidad observada, fue el 29 de enero de 2020, de modo que, a la fecha de notificación del oficio de cargos a la Isapre, habían transcurrido más de 5 años.

En cuanto al caso A-61-2023, en resumen, aduce que *"la Isapre carecía de otros antecedentes porque no fue aportado por la persona postulante, y el acompañado fue fraguado por la Agente de Ventas sancionada "* (sic).

Asimismo, en relación con el caso A-226-2023, señala que *"la isapre carecía del antecedente requeridos pues la información fue fraguada por el Agente de Ventas sancionada "* (sic).

Sostiene que la función de las/los agentes de ventas, conforme a la ley y a las disposiciones de esta Superintendencia, es personalísima y se ejecuta incluso fuera de las dependencias de la Isapre, sin sujeción a jefatura directa, lo que se traduce en que existe una imposibilidad física y reglamentaria de intervenir en el proceso.

Agrega que es por ello que la ley dispuso que las/los agentes de ventas estuvieran sujetos a registro y a la fiscalización del ejercicio de sus funciones por parte de esta Superintendencia, la que puede aplicarles las sanciones que establece la ley por las infracciones que cometieren con ocasión de esas funciones.

Sin perjuicio de lo anterior, expresa que la Isapre despliega toda la diligencia posible, al capacitar a las/los agentes de ventas y al transmitirles la obligación de cumplir con los procesos instruidos por esta Superintendencia y la ley. En los casos observados hubo un fraude que afectó tanto a la persona afiliada como a la Isapre.

En mérito de lo expuesto solicita tener por formulados los descargos, acogerlos y, en definitiva, resolver no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, absolviendo a la Isapre del cargo formulado, o en subsidio, aplicándole la sanción más baja posible, esto es, amonestación.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, en primer lugar, procede acoger la prescripción alegada por la Isapre respecto de la irregularidad observada en lo que atañe al caso A-80-2022, toda vez que efectivamente la suscripción del contrato de salud en que incide dicha infracción fue el 29 de enero de 2020, por lo que, a la fecha de notificación del oficio de cargos a la Isapre, habían transcurrido más de 5 años.

7. Que, en cuanto a las argumentaciones expuestas por la Isapre respecto de los casos A-61-2023 y A-226-2023, se hace presente que, independientemente de la responsabilidad de las/los agentes de ventas involucradas/os en las irregularidades observadas en dichos casos, lo que se reprocha a la Isapre en el presente procedimiento administrativo, es el incumplimiento de una norma objetiva, a saber, que para acreditar la renta de las personas postulantes, se les debe exigir la presentación de determinados antecedentes, los que si bien en primera instancia deben ser requeridos por la/el agente de ventas que realiza la negociación o venta, corresponde a la Isapre controlar y supervisar que dichos "Antecedentes de afiliación" hayan sido exigidos e ingresados en la postulación de la persona afiliada.

8. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que en el párrafo final del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se establece expresamente que *"en conformidad a la normativa vigente, la isapre deberá (...) desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus Agentes de Ventas en el proceso de suscripción de contratos"*.

9. Que, a mayor abundamiento, en el numeral 6 del punto II "Control de la fuerza de ventas" del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se dispone que *"la isapre tendrá responsabilidad administrativa y contractual ante la Superintendencia de Salud y los afiliados por todos los actos, errores, omisiones o infracciones a la normativa vigente, que cometa el agente de ventas en el ejercicio de sus funciones"*.

10. 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-80-2022, que se excluye de reproche por las razones señaladas en el considerando sexto.

11. 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"*.

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, y considerando que la omisión de la Isapre posibilitó o facilitó la comisión de las irregularidades acreditadas en los casos A-61-2023 y A-226-2023, que causaron perjuicio a las personas afiliadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 200 UF.

13. 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 200 UF (doscientas 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 verificar la renta o remuneración imponible de las personas postulantes en los casos A-61-2023 y A-226-2023, antes de la formalización de la afiliación de estas personas, en la forma prevista por dicha normativa.

2. Declarar la prescripción de la acción sancionatoria respecto de la irregularidad observada en relación con el caso A-80-2022.

3. 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 acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4. 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 CRUZ BLANCA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-15-2025