

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2707

Santiago, **17-03-2026**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N°1, de 2005, de Salud; el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos 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-193-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PATRICIA ANGÉLICA MUÑOZ MUÑOZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-193-2024 (Ord. IF/N° 43.301, de 12 de diciembre de 2025):

2.1.- Con fecha 4 de agosto de 2024, R. A. FLORES M. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre CONSALUD S.A. Además, hizo presente que desde el año 2019 se encuentra afiliada/o a Isapre Banmédica S.A.; que tomó conocimiento de la afiliación irregular a la Isapre CONSALUD S.A., a través de su liquidación de remuneraciones de julio de 2024, y que se contactó con la/el agente de ventas P. A. MUÑOZ M., quien le habría señalado que los datos de la persona afiliada "*le habían llegado*" (sic), que nunca conversó con esta persona y que la interacción se habría verificado sólo a través de WhatsApp. La persona reclamante agregó que, de los antecedentes ingresados a la Isapre CONSALUD S.A., algunos son verídicos, como la copia de cédula de identidad, y otros falsos, como la liquidación de sueldo, el correo electrónico y el número de teléfono celular. Aseveró que hace poco se sometió a una cirugía ocular en un prestador en convenio con Isapre Banmédica S.A.

2.2.- En su reclamo la persona afiliada acompaña copia de los siguientes antecedentes ingresados a la Isapre CONSALUD S.A.:

a) Supuesta liquidación de sueldo de mayo de 2024, en que se registra una remuneración imponible de \$2.978.750.

b) Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP Modelo, de 7 de junio de 2024, en que aparecen los períodos de junio de 2023 a abril de 2024.

c) FUN de suscripción electrónica de R. A. FLORES M. a Isapre CONSALUD S.A., de 14 de junio de 2024, en que se informa como su anterior institución de salud, Isapre Banmédica S.A.; su empleadora, CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., RUT N°99.500.840-8 y su renta imponible, \$3.104.899, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. P. A. MUÑOZ M. El número de teléfono celular y el correo electrónico de la persona afiliada que se registran en este FUN de suscripción, no coinciden con los informados por la persona afiliada en su reclamo.

d) Carta de desafiliación electrónica a Isapre Banmédica S.A., de 14 de junio de 2024.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la anterior institución de salud de la persona reclamante, Isapre Banmédica S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de R. A. FLORES M. a Isapre Banmédica S.A., de 11 de enero de 2019, en que se registra como correo electrónico de la persona afiliada, el mismo que ésta informó en el reclamo de 4 de agosto de 2024, y que no corresponde al registrado en el FUN de afiliación a la Isapre CONSALUD S.A.

b) Copia de Declaración de Salud efectuada en Isapre Banmédica S.A., de 11 de enero de 2019, en que consta que R. A. FLORES M. informó enfermedades preexistentes en la pregunta N°15 "ENFERMEDADES OCULARES": astigmatismo y miopía.

2.4.- Revisada la respuesta de Isapre CONSALUD S.A. al reclamo de R. A. FLORES M., se constata que la Isapre CONSALUD S.A. accedió a la petición de la persona reclamante, anulando el contrato de salud y traspasando la cotización de julio de 2024 a la Isapre Banmédica S.A.

2.5.- Por último, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre CONSALUD S.A. aportó, entre otros, la siguiente información y/o antecedentes:

a) Informó que para acreditar la renta y vínculo laboral de R. A. FLORES M. se acompañó certificado de cotizaciones, y que no se exigió copia de cédula de identidad, porque *"al tratarse de una suscripción electrónica la identidad del cliente se valida por medio de la plataforma Equifax "* (sic).

b) En cuanto a los motivos que tuvo la Isapre CONSALUD S.A. para allanarse a lo requerido por la persona reclamante, informó que ello se debió a que los datos de contactabilidad aportados en el reclamo no coincidían con los informados en el proceso de suscripción, y que, adicionalmente, se solicitó confirmación respecto de la veracidad de la liquidación de sueldo aportada por la/el agente de ventas, al empleador de la persona reclamante, empresa que informó que dicho documento no era verídico.

c) Acompañó copia de Declaración de Salud efectuada en Isapre CONSALUD S.A., de 12 de junio de 2024, en que aparece que no se informó ninguna enfermedad preexistente respecto de R. A. FLORES M.

d) Aportó información de cotizaciones de Previred, de R. A. FLORES M., de 12 de junio de 2024, en que consta que su remuneración de mayo de 2024 ascendió a \$3.086.756.

2.6.- Analizados los referidos antecedentes, fue posible concluir que el correo electrónico utilizado para la afiliación de la persona reclamante a la Isapre CONSALUD S.A., no corresponde al que esta persona tenía a esa época y que venía utilizando a lo menos desde el año 2019, cuando se afilió a la anterior institución de salud, Isapre Banmédica S.A. Además, consta que, en la Declaración de Salud efectuada ante la Isapre CONSALUD S.A., no se informaron las enfermedades oculares preexistentes (astigmatismo y miopía) que padecía la persona afiliada y, por otro lado, que dentro de los antecedentes que se ingresaron a la Isapre CONSALUD S.A. se incluyó una liquidación de sueldo falsa, toda vez que, entre otras irregularidades, esa supuesta liquidación de mayo de 2024 registra una remuneración imponible de \$2.978.750, en circunstancias que, de acuerdo con el informe de cotizaciones de Previred, la remuneración imponible de mayo de 2024 ascendió a \$3.086.756.

2.7.- Las referidas evidencias no sólo comprobaban falta de diligencia y cuidado por parte de la/del agente de ventas, y la entrega de información falsa, errónea o incompleta a la Isapre, sino que además corroboraban la alegación de R. A. FLORES M. en orden a que su afiliación a la Isapre CONSALUD S.A. no había contado con el consentimiento de la persona afiliada.

2.8.- 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 en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de R. A. FLORES 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 (R. A. FLORES M.), 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 que no correspondía a R. A. FLORES 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, errónea o incompleta a la Isapre, 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 el 12 de diciembre de 2025 al correo electrónico que informó para tales efectos en el Anexo N° 4 (autorización para recibir notificaciones por parte de esta Superintendencia a través de correo electrónico). 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, sobre el particular, se hace presente que el 19 de febrero de 2026, dos meses y 7 días después de notificado el oficio de cargos, y encontrándose latamente vencido el plazo para efectuar descargos, la/el agente de ventas presentó un escrito en el que alega que, por una circunstancia ajena a su voluntad, la notificación enviada a su correo electrónico personal, fue redirigida automáticamente a la carpeta de spam, motivo por el cual no habría tomado conocimiento oportuno del procedimiento en curso. En la misma presentación, efectúa descargos en forma extemporánea.

5. Que, la/el agente de ventas no aporta ningún respaldo que acredite el entorpecimiento que invoca en dicha presentación, por lo que no procede que este Organismo de Control analice ni se pronuncie respecto de los descargos que en forma extemporánea expone la/el agente de ventas en el señalado escrito.

6. Que, tampoco en dicha presentación la/el agente de ventas acompaña documentos ni aporta medios de prueba con el fin de impugnar los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

7. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no ha efectuado descargos dentro de plazo ni ha aportado antecedentes probatorios tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°43.301, de 12 de diciembre de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

8. Que, si bien los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada a la Isapre CONSALUD S.A., se considerará como atenuante el hecho que la Isapre Banmédica S.A. cursó la desafiliación de la persona cotizante, posibilitando con ello que se materializara la afiliación irregular en Isapre CONSALUD S.A.

9. 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 1.1 y e) del numeral 1.2, ambos 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 octavo, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 12 UTM.

10. 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. PATRICIA ANGÉLICA MUÑOZ MUÑOZ, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 12 UTM (doce 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 que no correspondía a la persona afiliada, y por entrega de información falsa, errónea o incompleta a la Isapre.

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), 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 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 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-193-2024), 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. P. A. MUÑOZ M.
- Sra./Sr. R. A. FLORES M. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-193-2024