



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4508

Santiago, 27-04-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 N°16, 170 letra I), 177 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, de Salud; los artículos 15 y 59 de la Ley N°19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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, a través de la Resolución Exenta IF/N°1283, de 10 de febrero de 2025, esta Intendencia impuso a la/al agente de ventas Sra./Sr. ERIKA MARISOL LÓPEZ CIFUENTES la sanción de CANCELACIÓN, por falta de diligencia y entrega de información falsa y/o errónea a la Isapre.
2. Que, mediante presentación de 11 de febrero de 2025, la/el agente de ventas interpone recurso de reposición en contra de la referida resolución exenta, exponiendo, en resumen, que la persona cotizante estaba al tanto de su incorporación a la Isapre CONSALUD S.A., toda vez que recibió el mensaje de inicio del proceso de venta en su correo electrónico; que tanto el contrato de trabajo ingresado a la Isapre como la remuneración informada en el FUN, fueron revisadas y autorizadas por sus jefaturas, según consta en mensaje de correo electrónico que inserta en su presentación, y que la persona afiliada reconoció que efectuó el reclamo debido a que Isapre no aceptó su desafiliación, según se observa en mensaje de correo electrónico que copia en su presentación.
3. Que, habiéndose puesto en conocimiento de la persona reclamante el referido recurso, de conformidad con lo dispuesto en el punto 6 del Capítulo VIII del Compendio de Procedimientos, ésta no efectuó observaciones.
4. Que, en relación con las argumentaciones de la recurrente, se hace presente, en primer lugar, que, si bien en el oficio se cargos se imputó tres situaciones irregulares a la/al agente de ventas, a saber, falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar a tramitación de ésta un contrato de salud que no contaba con el debido consentimiento de la persona afiliada, lo cierto es que, en definitiva, en la resolución recurrida sólo se sancionó a la/al agente de ventas por los dos primeros cargos y no por el tercero, de manera que procede desestimar las argumentaciones de la recurrente relativas a que la persona cotizante estaba al tanto de su incorporación a la Isapre y que en realidad efectuó el reclamo debido a que Isapre no aceptó su desafiliación, toda vez que, como ya se indicó, la/el agente de ventas no fue sancionada/o en la resolución impugnada por haber ingresado un contrato de salud que supuestamente no fue consentido por la persona afiliada.
5. Que, en lo que atañe a las alegaciones de la recurrente referentes a que tanto el contrato de trabajo ingresado a la Isapre como la remuneración informada en el FUN, fueron revisadas y autorizadas por sus jefaturas, cabe reiterar lo expresado en la resolución recurrida en el sentido que, dado que es la/el agente de ventas quien suscribe electrónicamente la documentación contractual en representación de la Isapre, no puede desentenderse del contenido de la documentación contractual que firma electrónicamente ni de los antecedentes que le sirven de sustento, y además, atendida la centralidad e importancia del rol de las/los agentes de ventas en los procesos de asesoría, negociación y suscripción de contratos de salud previsional, de ningún modo se puede pretender reducir sus funciones a las de meros receptores de información y antecedentes, sino que muy por el contrario, pesa sobre las/los agentes de ventas la obligación de orientar y conducir los procesos de negociación y suscripción con la mayor responsabilidad, cuidado y

transparencia posible, cuidando no sólo las formas, sino que la veracidad de la información y antecedentes en base a los cuales las partes aceptan suscribir un contrato de salud previsional.

6. Que, en este caso, las evidencias aportadas por la persona reclamante y las demás recabadas durante la etapa de investigación por este Organismo de Control, permitieron comprobar que el contrato de trabajo ingresado como antecedente para la afiliación, así como la información de la renta imponible consignada en el FUN de suscripción, eran falsos y no correspondían a la realidad, sin que, por otro lado, la/el agente de ventas haya aportado en sus descargos ni en su recurso de reposición, ningún antecedente que desvirtúe el mérito de dichas evidencias.

7. Que, además, tal como quedó establecido en la resolución impugnada, la/el agente de ventas incumplió las instrucciones de carácter general impartidas por esta Superintendencia en relación con la "Renta Imponible" que debe ser informada en el FUN de suscripción, puesto que no registró la remuneración "del mes anterior" o la consignada en "la última liquidación de remuneración", sino que informó el monto de una remuneración pactada que supuestamente recién iba a ser pagada el 1 de diciembre de 2022, esto es, con posterioridad a la suscripción del FUN, de fecha 29 de noviembre de 2022.

8. Que, con todo, analizados nuevamente los antecedentes, este Organismo de Control estima que una sanción más acorde a la gravedad de las infracciones que en definitiva se reprochan a la/al agente de ventas no es la cancelación de su registro, sino que una sanción de multa.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la/el agente de ventas, reemplazando la sanción de cancelación por una multa de 5 UTM, que resulta más adecuada y proporcional a las faltas reprochadas en la resolución recurrida.

10. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. **ACOGER PARCIALMENTE** el recurso de reposición deducido en contra de la Resolución Exenta IF/N°1283, de 10 de febrero de 2025, reemplazando la sanción de cancelación por una **MULTA de 5 UTM** (cinco unidades tributarias mensuales).

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, 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. Que, por último, 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 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. E. M. LÓPEZ C.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. F. E. FUENTES C. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-65-2024