



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6544

Santiago, **09-06-2026**

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 Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional” del Capítulo I; 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-40-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. F. I. FIGUEROA S., en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-40-2025 (Ord. IF/N°12.293, de 14 de abril de 2026):

2.1.- Con fecha 25 de febrero de 2025, O. ARANCIBIA L. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en síntesis, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.2.- Con el objeto de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control solicitó información a la Isapre, la que remitió copia del FUN de suscripción electrónica de O. ARANCIBIA L., de 5 de diciembre de 2024, en el que consta que la afiliación fue gestionada por la/el agente de ventas F. I. FIGUEROA S., registrándose un correo electrónico y número de teléfono que no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

2.3.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, O. ARANCIBIA L., remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de cuenta de telefonía celular a nombre de O. ARANCIBIA L., en que aparecen tres números de teléfono celular, ninguno de los cuales coincide con el registrado en el FUN de suscripción a Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

b) Respuesta de O. ARANCIBIA L. en la que informa que sí conocía a la/al agente de ventas, puesto que tuvo contacto con esta persona a través de WhatsApp en el mes de diciembre de 2024, en el contexto de una solicitud de cambio de AFP.

c) Copia de capturas de pantalla de conversaciones que habría mantenido a través de WhatsApp con la/el agente de ventas, en que aparece que, por medio de C. M. ALARCÓN C., la persona cotizante contactó a “F(…)” para cambiarse de AFP a cambio del pago de un incentivo económico de \$150.000.

2.4.- Con fecha 26 de febrero de 2025, M. RAMÍREZ A., interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.5.- 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, los siguientes antecedentes:

Copia de FUN de suscripción electrónica de M. RAMÍREZ A., de 5 de diciembre de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. F. I. FIGUEROA S., y en el que se registra un correo electrónico y número de teléfono celular que no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

2.6.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, M. RAMÍREZ A., remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de capturas de pantalla de correos electrónicos recibidos por M. RAMÍREZ A. el 2 y 4 de diciembre de 2024, en que consta una dirección de correo electrónico que no coincide con la registrada en el FUN de suscripción, pero sí concuerda con la indicada por dicha persona en su reclamo.

2.7.- Con fecha 5 de mayo de 2025, C. M. ALARCÓN C., interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.8.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre, la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de FUN de suscripción electrónica de C. M. ALARCÓN C., de 6 de diciembre de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. F. I. FIGUEROA S., y en el que se registra un correo electrónico y número de teléfono celular que no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

2.9.- Con fecha 3 de marzo de 2025, V. NARVÁEZ L., interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.10.- 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, los siguientes antecedentes:

Copia de FUN de suscripción electrónica de V. NARVÁEZ L., de 16 de octubre de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. F. I. FIGUEROA S., y en el que se registra un correo electrónico y número de teléfono celular que no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

2.11.- Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la empleadora de V. NARVÁEZ L., informó la dirección de correo electrónico que registraba dicha persona a la época de su afiliación a la Isapre, la que no coincide con la registrada en el FUN de suscripción, pero sí concuerda con la indicada por la persona afiliada en su reclamo.

2.12.- De los antecedentes expuestos, se desprende que las afiliaciones de las personas antes indicadas correspondieron a suscripciones de contratos de salud previsional que no contaron con su consentimiento, al haberse utilizado correos electrónicos y/o números de teléfono celular que no les pertenecían.

2.13.- En consecuencia, sobre la base de dichos antecedentes se estimó procedente formular a la/el agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción de los contratos de salud previsional de O. ARANCIBIA L., M. RAMÍREZ A., C. M. ALARCÓN C. y V. NARVÁEZ L., 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 suscripciones de contratos de salud previsional que no contaron con el consentimiento de las personas afiliadas (O. ARANCIBIA L., M. RAMÍREZ A., C. M. ALARCÓN C. y V. NARVÁEZ L.), 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 contratos de salud previsional para cuya suscripción se utilizaron correos electrónicos y/o números de teléfono celular que no correspondían a O. ARANCIBIA L., M. RAMÍREZ A., C. M. ALARCÓN C. y V. NARVÁEZ L., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, 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.

3. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados mediante comunicación enviada al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles.

4. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no aportó antecedentes tendientes a desvirtuar los hechos que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, si bien en el caso de C. M. ALARCÓN C., éste no aportó antecedentes que acreditaran su número de teléfono celular y/o correo electrónico a la época de la suscripción, lo cierto es que C. M. ALARCÓN C. aparece mencionado en las capturas de pantalla aportadas por O. ARANCIBIA L., relativas a conversaciones que habría mantenido éste a través de WhatsApp con la/el agente de ventas, en que aparece que, por medio de C. M. ALARCÓN C., fue que O. ARANCIBIA L. contactó a "F(...)" para cambiarse de AFP a cambio del pago de un incentivo económico de \$150.000.

6. Que, por tanto, considerando que en el FUN de suscripción electrónica de C. M. ALARCÓN C., se registra un correo electrónico y número de teléfono celular que no coinciden con los indicados por C. M. ALARCÓN C. en su reclamo, cabe presumir que éste también fue víctima de la persona de nombre "F(...)", que ofrecía un incentivo económico para cambiarse de AFP, pero que además utilizó o derivó sus antecedentes de identidad y renta, para posibilitar la suscripción de los contratos de salud previsional observados, a lo menos en el caso de estos dos reclamantes.

7. Que, los antecedentes reunidos permiten tener por acreditado que la/el agente de ventas ingresó a tramitación contratos de salud previsional sin el consentimiento de las personas afiliadas, utilizando datos de contacto que no les pertenecían, lo que impidió la correcta autenticación de su identidad.

8. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que no sólo afectan la confianza en el sistema de salud previsional, sino que además causaron perjuicio a las personas afiliadas.

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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el presente procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

10. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. FRANCISCA IGNACIA FIGUEROA SOLÍS, RUN N [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción de contratos de salud previsional; por ingresar a tramitación de la Isapre contratos que no contaron con el consentimiento de las personas afiliadas, y por utilizar datos de contacto que no correspondían a dichas personas, impidiendo la correcta autenticación de su identidad.

2. 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-40-2025), 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. F. I. FIGUEROA S.
 - Sra./Sr. O. ARANCIBIA L. (a título informativo)
 - Sra./Sr. M. RAMÍREZ A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. C. M. ALARCÓN C. (a título informativo)
 - Sra./Sr. V. NARVÁEZ L. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Parte
- A-40-2025