



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6827

Santiago, **15-06-2026**

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 punto III del Título IV del Capítulo VI 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-20-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ROSE MARIE HERNANDEZ GUTIÉRREZ, en base a los cuales se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-20-2025 (Ord. IF/N°7280, de 05 de marzo de 2026):

2.1.- Con fecha 23 de enero de 2025 el Sr. [REDACTED] presentó un reclamo ante este Organismo de Control refiriendo, en resumen, haber sido afiliado a un plan de salud de Isapre Nueva Masvida sin haber dado su consentimiento. Señala, que sólo realizó consultas para la contratación de un plan de salud, y que, de forma repentina, y sin que hubiere dado su aprobación, apareció afiliado a la Isapre, relata que quiere volver a FONASA con sus cargas y que le devuelvan lo que le han descontado.

2.2.- A requerimiento de este Organismo de Control, y mediante la respuesta de fecha 07 de febrero de 2025, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN tipo 1 de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre [REDACTED] e Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 31 de julio de 2024, en el cual consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. ROSE MARIE HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ.

2.3.- Por su parte, Revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio, junto con este procedimiento sancionatorio, producto del referido reclamo, Rol N°4005388-2025, constan los siguientes antecedentes:

a) Contestación del reclamo o demanda arbitral de Isapre Nueva Masvida, en la que detalla el proceso de suscripción electrónica del contrato de salud de la persona reclamante. Al respecto, indica en lo atinente, que, tras recibir una invitación a su correo personal y un mensaje de texto a su celular, con una clave única de acceso, este debe presionar el botón “iniciar proceso” e ingresar la referida clave, tras lo cual, y a efectos de acreditar su identidad, se le abren 3 preguntas de Equifax, como las que se indican a continuación:

- “Cuál es el segundo nombre de su padre?”
- “En que mes nació su madre?”
- “Cuál es el primer nombre de su madre?”

b) Registro de audio de la declaración tomada a la agente de ventas responsable de la afiliación de la persona reclamante, a raíz de la diligencia probatoria efectuada en el citado juicio arbitral, en el que consta el siguiente relato:

En el minuto 12:30 de la grabación, y ante la pregunta: *“En qué momento usted dice, esto ya pasó de ser una cotización de plan a una afiliación?”* la agente de ventas declara: *“cuando yo le indico cuál de los planes iba a tomar y me dice con todo el grupo familiar...”* .

En el minuto 18:16 de la grabación, y tras informársele a la ejecutiva que se cuenta con las conversaciones de whatsapp sostenidas entre ella y el afiliado, en las cuales se da cuenta de que por cada una de las etapas en las que se iba verificando información, aquella le iba pidiendo la clave que le llegaba al correo y este se la iba entregando, se le pregunta: *“Eso es una práctica usual al momento de afiliarse?”* , a lo que la agente de ventas declara: *“Lo que pasa es que en ese momento él estaba en faena, la conexión era mala y el proceso remoto llevaba poco tiempo de implementación, entonces yo siempre le decía a mis clientes, le llegó?, mire, envíemelo para yo seguir cursándolo.....”*

2.4.- Que, por su parte, y también a requerimiento de este Organismo de Control, mediante la respuesta de fecha 13 de febrero de 2025, la persona reclamante aportó capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas con la/el agente de ventas, vía WhatsApp, a la época y con posterioridad la fecha de suscripción del contrato con Isapre Nueva Masvida.

En las referidas conversaciones, consta que con fecha 17 de julio de 2024 la persona reclamante le solicita evaluar un plan de salud que contemple a sus 4 cargas (señora y 3 hijos), enviándole usted una propuesta de plan de Isapre Nueva Masvida, por un valor de UF 10.855, a lo que este le responde: *“Está interesante el plan, Lo voy a evaluar y estamos en contacto, muchas gracias!!”* y *“Ya, voy a verlo con mi familia y estamos en contacto, saludos cordiales!!”*.

Enseguida, consta que con fecha 30 de julio de 2024 además de solicitarle al reclamante los datos de las cargas, la/el agente de ventas le solicita su casilla electrónica a efectos de crearle un perfil y enviarle un email, tras lo cual le indica: *“Le acaba de llegar el correo electrónico, reenvíeme para poder hacer su postulación”*. A continuación, consta que la/el agente de ventas le solicita al reclamante el número de serie de su cédula y las alternativas a las siguientes preguntas: *“nació en mayo su Mamá?”*, *“2016 propiedad en Quilpué”*, *“primer nombre de su mamá”*, a lo que él le responde: 1 correcto, 2 Cabildo y 3 mi mamá se llama Teresa. Luego constan preguntas al reclamante referidas al motivo de una licencia que tuvo en febrero y a enfermedades base por declarar.

Seguidamente, consta que el reclamante le envía el siguiente mensaje: *“Tu clave segura para firmar electrónicamente con Nueva Masvida es 301674. Conserva esta clave para firmar todos los documentos de tu postulación”*. Luego, consta que la/el agente de ventas le señala al reclamante: *“Ahí le llegó un nuevo correo de postulante”, “me lo deja reenviado”, “le llegó un sms a su celular”, “me lo envía apenas le llegue”* a lo que este le responde: *“Enviado , mañana en la mañana lo realizamos con tranquilidad, muchas gracias”*. Enseguida, consta que usted le indica al reclamante: *“Puede revisar si le llegó el código”* , a lo que este le responde: *“Buen día, como las 10 le empiezo a enviar la información, llego a mi casa en unos 15 minutos”*. Luego consta que el reclamante le envía el siguiente mensaje: *“Aquí está el código”, “Tu clave segura para firmar electrónicamente con Nueva Masvida es 561639. Conserva esta clave para firmar todos los documentos de tu postulación, aquí está el código”*. Acto seguido, consta que ante la imposibilidad de poder abrir el archivo enviado por el reclamante de la resolución de su licencia que obtuvo desde la plataforma de la SUSESO, este le señala: *“Sáquela usted, la clave (única) es... .., usted me dice cuando esté listo”* , a lo que la/el agente de ventas le indica: *“pero después por favor haga cambio de su clave” y “listo para que puedas cambiar”* . Luego, consta que la/el agente de ventas le indica al reclamante: *“Patricio reenvíeme el correo nuevamente, le acaba de llegar, mándeme”*, a lo que este le indica: *“enviado, Tu clave para ingresar a postular con Nueva Masvida es TQD04U. Con esta clave podrás ingresar durante tu proceso de suscripción”*. Luego, consta que la/el agente de ventas le indica al reclamante: *“Le acaba de llegar el código a su celular, envíeme”* , a lo que este le responde: *“Tu clave segura para firmar electrónicamente con Nueva Masvida es 152535. Conserva esta clave para firmar todos los documentos de tu postulación”*. Seguidamente, consta que usted le indica: *“Está lista la incorporación, estoy realizando la notificación ante el empleador, le llegarán al correo las copias”*. Enseguida consta que el reclamante le indica: *“Me llegaron unos correos, que significa eso?, en cuánto quedará el plan de la isapre, y desde cuándo?”*.

Por su parte, consta que con fecha 29 de agosto de 2024 el reclamante le indica: *“Buenas noches....., quería saber si usted dejó nula la incorporación mía a la Isapre Nueva Masvida, ya que me aparecen descuento por la isay, algo que yo nunca aprobé para incorporarme a la isapre.....”*, a lo que usted le responde: *“si si hay algún descuento mándeme la copia de la liquidación para solicitar la devolución si es dinero, usted no se preocupe, porque solo*

quede en enviarle la propuesta de usted”, a lo que el reclamante le indica: “En el correo yo dejé claro que no quería ingresar a la Isapre, y ahora sale en mi liquidación”.

2.5.- 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 [REDACTED], 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 ([REDACTED]), 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) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta o a alguno de sus beneficiarios la pérdida de cobertura o de derechos en salud, incurriendo en lo establecido en la letra d) 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.

d) Negligencia inexcusable por parte del agente de ventas al omitir la incorporación de las cargas de la persona afiliada al plan de salud contratado, incurriendo en lo establecido en la letra j) 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.

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 al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo que disponía para ello.

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, primeramente en relación a los cargos de entrega de información falsa o errónea a la persona del afiliado, así como el de negligencia inexcusable por parte del agente de ventas al omitir la incorporación de las cargas del afiliado al plan de salud, esta autoridad concluye que no existen antecedentes que permitan dar por acreditada la ocurrencia de las infracciones por las cuales se formularon estos cargos al agente de ventas, por lo que estos serán desestimados.

6.- Que, en relación a los demás cargos, la contundencia de los antecedentes reunidos permiten tener por acreditado, por una lado, la falta de diligencia por parte de la/el agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud y, por otro, que el afiliado no consintió en la celebración del contrato de salud que lo vinculaba a la Isapre Nueva Masvida, dado que, más allá de los dichos del postulante relativos a que no era su intención final llegar a celebrar el contrato, lo cierto es que fue la propia agente de ventas la que le solicitó las claves para ella completar los datos en los respectivos documentos contractuales, y autenticar la identidad del postulante, lo que unido a los demás antecedentes del procedimiento, forzosamente permite concluir que existió una irregularidad en el suscripción del contrato de salud previsional en los términos ya referidos, en el que tuvo responsabilidad el/la gente de ventas, por lo que su actuar debe ser sancionado.

7.- Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio al cotizante y a sus cargas.

8.- 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 el numeral 1.3, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI, del Compendio de Normas de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

9.- 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. ROSE MARIE HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud e Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada.

2.- ABSOLVER a la/al agente de ventas, respecto de los cargos de “Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta o a alguno de sus beneficiarios perdida de cobertura o de derechos en salud y, Negligencia inexcusable por parte del agente de ventas al omitir la incorporación de las cargas de la persona afiliada al plan de salud contratado”.

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 ser dirigidos 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-20-2025), 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

LLB/RHA

Distribución:

- Sra./Sr. ROSE MARIE HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. [REDACTED] (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

A-20-2025