RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11023

Santiago**, 21-09-2026**

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 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-79-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. SERGIO ALFONSO HORMAZÁBAL ROMERO, en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-79-2025 (Ord. IF/N°13.696, de 23 de abril de 2026):

2.1.- Con fecha 2 de enero de 2025 L. H. CARRERA B. alegó, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constató, entre otros, lo siguientes antecedentes:

a) Copia de correos electrónicos enviados a la persona postulante durante el proceso de afiliación, en que consta que la suscripción electrónica se efectuó a través de la dirección de correo electrónico "constanza(…)com".

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de L. H. CARRERA B., de 10 de octubre de 2024, en que consta que fue afiliado en calidad de cotizante "VOLUNTARIO", y que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. S. A. HORMAZÁBAL R.

c) Certificado emitido por CAPREDENA (Caja de Previsión de la Defensa Nacional), el 1 de octubre de 2024, en el que se certifica que L. H. CARRERA B. es beneficiario(a) de una pensión de retiro en esta Institución. Este documento fue ingresado durante el proceso de postulación a la Isapre.

d) Presentación efectuada por la persona afiliada, en la que inserta capturas de pantalla de conversaciones mantenidas a través de WhatsApp entre la/el agente de ventas y una persona de nombre Constanza, entre el 1 y el 11 de octubre de 2024, en las que aparece que fue Constanza quien contactó a la/al agente de ventas y realizó el proceso se suscripción del contrato de salud previsional.

e) Copia de carta de desafiliación aceptada por la Isapre el 28 de abril de 2025.

2.3.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la afiliación de L. H. CARRERA B. correspondía a una suscripción de contrato de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, puesto que la negociación y suscripción del contrato

de salud previsional se efectuó por medio de una tercera persona, de nombre Constanza, y utilizando el correo electrónico “constanza(…)com”, que ostensiblemente no correspondía a L. H. CARRERA B.

2.4.- Además en este caso se estimó que se había infringido los numerales 3.2 y 3.3 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia, toda vez que habiéndose ingresado durante el proceso de postulación un certificado que daba cuenta que la persona era pensionada de CAPREDENA, la/el agente de ventas debió registrar en el campo “Tipo de Afiliado” de la Sección B del FUN de suscripción, que su calidad era “PENSIONADO” y en la Sección C debió ingresar el RUT y demás datos de la entidad encargada del pago de la pensión.

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

a) Falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de L. H. CARRERA B., 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 (L. H. CARRERA B.), 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 L. H. CARRERA B., 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.

e) Infracción a los numerales 3.2 y 3.3 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia, en cuanto a la información que debió registrase en el campo “Tipo de Afiliado” de la Sección B y en la Sección C del FUN observado.

3. Que, mediante presentación de 8 de mayo de 2026 la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo, en resumen, que, en octubre de 2024 fue contactada/o por L. CARRERA para asesorarle en la elección de un plan de salud y que, durante la conversación telefónica con dicha persona, le brindó información detallada sobre la oferta de planes y diversas coberturas disponibles, y que la persona afiliada manifestó interés y le consultó sobre los pasos a seguir, detallándole las etapas del proceso electrónico.

Agrega que, dado que no estaba familiarizada con la tecnología y carecía de correo electrónico personal, la persona beneficiaria solicitó que el trámite se gestionara a través del correo de su nieta.

Posteriormente, sostiene que, a través de una videollamada, les guió paso a paso para completar el procedimiento.

Reconoce que, si bien la interacción técnica y operativa la tuve con Constanza, la persona postulante “estuvo presente” (sic), participando activamente y en pleno conocimiento de todo el proceso, siendo asistida por su nieta en su calidad de familiar directo.

Añade que la persona postulante cumplió rigurosamente con el protocolo de verificación de identidad de la Isapre -consistente en una fotografía “selfie” con el carnet de identidad en mano-, paso en el que también fue asistida por su nieta.

Argumenta que esta validación fue aprobada por la Isapre al igual que su calidad de Cotizante Voluntario, dado que su pensión de Capredena no está afecta a la cotización legal de salud.

Sostiene que, durante el llenado de la Declaración de Salud, hizo especial énfasis en la importancia de informar cualquier patología diagnosticada previamente por un médico, y al

respecto la persona afiliada declaró haber sido operado de cataratas y meniscos.

Señala que una vez que la Isapre aceptó la afiliación, se comuniqué nuevamente con la persona postulante por vía telefónica para explicarle los pasos finales: suscripción del mandato PAC, pago de la primera cotización y firma de FUN.

Asevera que su intención en todo momento fue facilitar la suscripción del contrato de salud, brindando la asistencia necesaria y que en ningún caso tuvo la intención de generar un perjuicio a la persona afiliada.

Por último, hace presente que, en sus más de 10 años de trayectoria, nunca ha recibido reclamos por parte de clientes, que siempre se ha conducido con estricto profesionalismo, apego a la normativa vigente y cumpliendo los estándares establecidos por el regulador.

Acompaña a sus descargos: a) copia de Declaración de Salud de la persona afiliada: b) fotografía de cédula de identidad y c) fotografía "selfie" de la persona afiliada.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente que en el reclamo interpuesto por la persona afiliada, que fue notificado a la/al agente de ventas junto con la notificación de los cargos, dicha persona expone, entre otros hechos, que "*mientras me encontraba hospitalizado debido a un diagnóstico de cáncer de colon y recto grado IV (recién diagnosticado) y bajo tratamiento quirúrgico para la extracción de un tumor, un ejecutivo de su institución contactó a mi hija y efectuó la contratación del plan con ella, sin mi conocimiento ni consentimiento directo* ", y que "*mi diagnóstico incluye un cáncer metastásico grado IV, lo que imposibilita que pueda permanecer en esta Isapre, ya que no cubre las necesidades y tratamientos que requiero para mi condición médica* ".

5. Que, además, se adjuntó al oficio de cargos la presentación individualizada en la letra d) del numeral 2.2 de la presente resolución, que efectuó la persona afiliada en el juicio arbitral, en la que además de insertar capturas de pantalla de las conversaciones mantenidas a través de WhatsApp entre su nieta o hija y la/el agente de ventas, consta que la persona afiliada precisó y aclaró lo siguiente:

"*Según la información que manejo, fui afiliado alrededor del 11 de octubre de 2024. Sin embargo, desde el 28 de septiembre ya me encontraba en controles médicos por un dolor intenso y sin diagnóstico claro, que inicialmente se asoció a estrés y colon irritable. A comienzos de octubre debí atenderme con un coloproctólogo particular, quien me indicó una biopsia urgente. Esta se realizó, y el resultado fue entregado el día 14 de octubre, confirmando la presencia de un tumor cancerígeno en etapa IV, lo que explicaba el dolor que venía experimentando.*

Fui hospitalizado por urgencia a principios de octubre y, si la memoria no me falla, fui dado de alta el día 12 de octubre de 2024, habiendo estado internado por tres días. El diagnóstico oficial de cáncer fue entregado posteriormente, el 14 de octubre. En los días previos, ya me había realizado múltiples exámenes sin resultados concluyentes. Sin embargo, al intentar una colonoscopia en el Hospital Naval, se evidenció que no se podía realizar el procedimiento debido a una obstrucción. Ante esto, se asumió la presencia de un tumor de gran tamaño, lo que motivó una cirugía de urgencia ".

6. Que, asimismo, en dicha presentación se insertan imágenes de antecedentes médicos que hacen verosímil la versión de la persona afiliada en el sentido que a la época en que fue afiliada se encontraba en controles médicos y exámenes que posteriormente llevaron a que se le diagnosticara cáncer, y que se le efectuase una "resección colon sigmoides y colostomía terminal".

7. Que, esta situación corrobora el hecho que se desprende de las capturas de pantalla de las conversaciones a través de WhatsApp, en el sentido que la persona afiliada no tuvo participación en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, y que este proceso fue llevado adelante por su hija y/o nieta, o ambas, quienes probablemente obraron de buena fe, buscando mejorar la cobertura de su padre o abuelo frente al diagnóstico de cáncer que se venía.

8. Que, con todo, si bien la/el agente de ventas no se refiere a dicha cuestión en sus descargos, lo cierto es que no existe ningún antecedente que permita concluir que la/el agente de ventas estaba en conocimiento de la situación por la que estaba atravesando la persona afiliada.

9. Que, además, en este caso concurren otros hechos o circunstancias que morigeran la responsabilidad de la/del agente de ventas en las irregularidades observadas, a saber, que la validación de identidad de la persona se efectuó con fotografía de ella junto a su cédula de identidad, de acuerdo con los protocolos de la Isapre, y que la/el agente de ventas lleva

largo tiempo en el sistema de isapres, desde el año 2013, sin antecedentes previos de inconductas o incumplimientos.

10. Que, por otro lado, analizados nuevamente los antecedentes, se estima procedente absolver a la/al agente de ventas del quinto cargo imputado, a saber, "*e) Infracción a los numerales 3.2 y 3.3 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia, en cuanto a la información que debió registrase en el campo "Tipo de Afiliado" de la Sección B y en la Sección C del FUN observado* ", toda vez que revisado el juicio arbitral, se constata que en su contestación la Isapre validó o dio por bueno que se ingresara a la persona afiliada como "voluntario", a pesar que durante el proceso de suscripción se adjuntó certificado de pensionado de CAPREDENA, de manera que la irregularidad observada en este punto no es imputable a la/al agente de ventas, sino que a los protocolos o procedimientos de la Isapre.

11. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones ni antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados en el oficio de cargos, no cabe sino desestimar sus descargos, salvo en cuanto a las circunstancias señaladas en el considerandos octavo y noveno, que morigeran la responsabilidad de la/del agente de ventas, y en lo que atañe a la absolución que procede respecto del quinto cargo formulado, por las razones indicadas en el considerando décimo.

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y la normativa administrativa citada, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos observados en las letras a), b), c) y d) del punto 5 del oficio de cargos, es una multa de 4 UTM.

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

RESUELVO:

1. **ABSOLVER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. SERGIO ALFONSO HORMAZÁBAL ROMERO, respecto del cargo formulado en la letra e) del Oficio Ord. IF/N°13.696, de 23 de abril de 2026, esto es, "*infracción a los numerales 3.2 y 3.3 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia, en cuanto a la información que debió registrase en el campo "Tipo de Afiliado" de la Sección B y en la Sección C del FUN observado* ", por las razones señaladas en el considerando décimo de la presente resolución.

2. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. SERGIO ALFONSO HORMAZÁBAL ROMERO, RUN N[redacted], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a **4 UTM** (cuatro 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.

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

4. Téngase por agregados al expediente los antecedentes acompañados en la presentación de 8 de mayo de 2026.

5. 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-79-2025), 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.

6. 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. S. A. HORMAZÁBAL R.
- Sra./Sr. L. H. CARRERA B. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-79-2025