

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9965**

Santiago, **09-07-2024**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra l), 177, 197 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el Título I del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la letra d) del numeral 3.2 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia.; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, 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 previsual 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-147-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JESÚS ANTONIO NASTA POGGINI, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-147-2023 (Ord. IF/N° 11.830 de 24 de abril de 2024):**

2.1.- K. CHÁVEZ F., mediante reclamo presentado con fecha 23 de junio de 2023 ante esta Superintendencia, alegó, en resumen, haber sido afiliada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. en septiembre de 2022, en circunstancias que a la sazón aún no cumplía un año de permanencia en la Isapre FUNDACIÓN y que, como consecuencia de ello, se encuentra afiliada a dos isapres y mantiene una deuda de cotizaciones con Isapre FUNDACIÓN.

2.2.- La/el reclamante adjuntó a sus reclamos copia de los siguientes antecedentes:

a) Comprobante de deuda emitido por Isapre FUNDACIÓN, correspondiente a los períodos de octubre de 2022 a enero de 2023.

b) Correo electrónico enviado por la/el agente de ventas Sra./Sr. J. A. NASTA P. a la/el cotizante, el 5 de septiembre de 2022, con tres propuestas de planes de salud.

c) Correo electrónico enviado por la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. a la/al cotizante, el 5 de septiembre de 2022, para dar inicio al proceso de suscripción electrónica.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la/el cotizante remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía "WhatsApp" con la/el agente de ventas, dentro de las cuales consta el envío de copia de la liquidación de sueldo de agosto de 2022 de la persona afiliada, en la que se registra un descuento de \$109.594 correspondiente a la cotización de salud en la Isapre del Banco Estado.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. aportó copia de, entre otros, los siguientes antecedentes:

FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre K. CHÁVEZ F. e Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 8 de septiembre de 2022, en que se informa que su institución de salud anterior es FONASA y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue J. A. NASTA P.

2.5.- Por otro lado, revisado el expediente del juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona cotizante, constan, entre otros, los siguientes antecedentes complementarios:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre K. CHÁVEZ F. e Isapre FUNDACIÓN, de 23 de mayo de 2022, en que se informa que la primera cotización a descontar corresponde a la de junio de 2022 y que el inicio de vigencia de beneficios parte en julio de 2022.

b) FUN de cambio de empleador y de modificación de cotización pactada respecto de K. CHÁVEZ F., emitido por Isapre FUNDACIÓN el 31 de julio de 2023.

2.6.- De conformidad con los antecedentes reseñados e independientemente de lo que se resuelva en definitiva en el juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona cotizante, lo cierto es que la/el agente de ventas J. A. NASTA P. incurrió a lo menos en las siguientes irregularidades en el proceso de suscripción del contrato de salud entre K. CHÁVEZ F. e Isapre NUEVA MASVIDA S.A.:

a) No obstante la/el postulante le envió a la/el agente de ventas, como antecedente para su afiliación, una liquidación de sueldo en la que constaba que se encontraba afiliada/o a la Isapre FUNDACIÓN, en el FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. se informó "FONASA" en el campo "Nombre Institución de Salud Anterior", con infracción a la letra d) del numeral 3.2 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia.

b) Atendido que la/el postulante se encontraba afiliada/o a una Isapre, la/el agente de ventas debió haber exigido como antecedente para la afiliación de esta persona, la carta de desafiliación debidamente cursada o fotocopia del FUN tipo 2 emitido por la anterior isapre, de conformidad con el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, o bien, haber requerido a la persona cotizante que gestionara su desafiliación por medios electrónicos, en la forma prevista por la letra f) "Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos" del numeral 4 del Título VI del Capítulo I del mismo Compendio.

c) A la fecha de suscripción del contrato de salud con Isapre NUEVA MASVIDA S.A., a saber, el 8 de septiembre de 2022, aún no había transcurrido el primer año de vigencia del contrato de salud que la persona cotizante había suscrito con ISAPRE FUNDACIÓN el 23 de mayo de 2022, situación que vulneraba lo establecido en el art. 197 inc. 2° del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

d) Por último, la actuación de la/del agente de ventas generó una situación de doble afiliación de la persona cotizante, con infracción a lo establecido en el inciso final del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

2.7.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/el agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud de K. CHÁVEZ F., con infracción a lo establecido en el inc. 2° del art. 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, atendido que a la fecha de suscripción del contrato de salud con Isapre NUEVA MASVIDA S.A., aún no había transcurrido el primer año de vigencia del contrato de salud de la persona cotizante con Isapre FUNDACIÓN.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de la/del cotizante Sra./Sr. K. CHÁVEZ F., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, en relación con la letra d) del numeral 3.2 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, de esta Superintendencia.

c) No haber exigido carta de desafiliación debidamente cursada o fotocopia del FUN tipo 2 emitido por la anterior isapre, o requerido la desafiliación a la anterior isapre por medios electrónicos, en contravención a lo establecido en el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, y/o en la letra f) "Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos" del numeral 4 del Título VI del Capítulo I del mismo Compendio.

d) No haber adoptado todas las medidas tendientes a evitar la doble afiliación de la persona cotizante, con infracción a lo establecido en el inciso final del Título I del Capítulo I del

Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 3 de mayo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que el 5 de septiembre de 2022, a través de la aplicación "Qplan", le llegó la solicitud de contratación de un plan preseleccionado por la persona cotizante. La/el agente de ventas aceptó dicha solicitud y procedió a contactar a la cotizante a través de "WhatsApp", consultándolo si quería tomar el plan preseleccionado o si tenía alguna duda. La persona cotizante le solicitó opciones de planes, los que el agente de ventas le envió a través de correo electrónico.

Una vez que la persona cotizante escogió un plan, la/el agente de ventas le solicitó los documentos y antecedentes necesarios, los que ésta/e procedió a ingresar, incluyendo la información que la actual institución de salud de la persona postulante era la Isapre Fundación. Señala que adjunta fotografía del sistema "Dashboar" (sistema de afiliación electrónico de Isapre NUEVA MASVIDA S.A.).

Asevera que una vez ingresada dicha información al sistema, se envió a la persona postulante un correo automático con un "link" de ingreso al proceso de postulación. Desde este momento era responsabilidad de la persona postulante ingresar y confirmar sus datos, entre ellos, los de su sistema de salud, y que a la/al agente de ventas sólo le correspondía guiar el proceso de llenado de la Declaración de Salud. Niega haber sugerido a la persona cotizante que ingresara como actual institución de salud el FONASA.

Sostiene que, en esa parte del proceso, por tratarse de una afiliación electrónica, la/el agente de ventas no podía visualizar los datos y documentos ingresados por la persona postulante.

El 7 de septiembre se aceptó la Declaración de Salud de la persona postulante, la/al agente de ventas ingresó los datos restantes al sistema (AFP y dirección) y el sistema de forma automática le envió a aquella un "link" con el listado de documentos a firmar, siendo responsabilidad de la persona postulante revisar que todos los datos estuviesen correctos.

Arguye que por tratarse Fundación de una isapre cerrada, no era posible efectuar la desafiliación por el sistema "Dashboar", por lo que explicó a la persona postulante que debía hacerlo por medio de la sucursal virtual de dicha isapre y enviar la carta a la/al agente de ventas.

El 9 de septiembre la persona afiliada le solicitó ayuda para desafiliarse. A las 11:01 horas el agente de ventas le entregó los datos requeridos y a las 20:27 horas la persona afiliada le informó que no podía desafiliarse de Fundación porque llevaba recién 3 meses en esta Isapre. La/el agente de ventas le confirmó que llevaba poco tiempo y le informó que como ella se había cambiado de trabajo, con el finiquito podía solicitar su desafiliación.

Argumenta que la persona cotizante omitió información relevante, puesto que, si bien presentó liquidación de sueldo en que aparecía afiliada a Isapre Fundación, no le comentó a la/al agente de ventas que sólo llevaba 3 meses en dicha institución, y sólo le indicó que como no iba a seguir trabajando en el Banco Estado, debía cambiarse de Isapre.

Sostiene que, dado que Fundación es una Isapre cerrada, para las/los trabajadores de Banco Estado, por el sólo hecho de haber dejado de trabajar para este banco la persona cotizante debió haber sido desafiliada por dicha Isapre.

Recién el 10 de febrero de 2023, 5 meses después, la persona cotizante le informó a la/al agente de ventas que aparecía afiliada a dos isapres y la/al agente de ventas procedió a informar de esta situación a sus jefaturas, puesto que señala que no tiene facultades para solucionar ese tipo de situaciones.

Por último, hace presente que lleva 7 años como agente de ventas en el sistema de isapres, y 5 años en Isapre Nueva Masvida, que siempre ha actuado bajo la normativa vigente y con una excelente atención al cliente, siendo este el primer reclamo ante la Superintendencia de Salud en el que se ve involucrada/o.

Acompaña a sus descargos los siguientes antecedentes:

a) Impresión de pantalla con de información de (no cita fuentes): i) Término anticipado de contrato de salud por cesantía; b) Quiénes pueden ingresar a Isapre Fundación; c) Quiénes son los beneficiarios de Isapre Fundación.

b) Capturas de pantalla de sistema "Dashboard Asesor", en que aparece dentro de los antecedentes ingresados respecto de la persona postulante, "FUNDACION BECH".

c) Impresión de pantalla de sistema "Queplan".

d) Algunas capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas vía "WhatsApp" entre la persona postulante y la/el agente de ventas.

4. Que, las argumentaciones y antecedentes aportados por la/el agente de ventas en sus descargos no desvirtúan los hechos imputados en el oficio de cargos.

5. Que, en efecto, concordados los descargos de la/del agente de ventas con lo expuesto por la persona cotizante en sus comentarios a las capturas de pantalla que acompañó, en orden a que *"durante el proceso de afiliación, el sistema no me permitía afiliarme (...) por lo que el ejecutivo me indicó telefónicamente que volviera a intentar la afiliación señalando en la declaración de salud que pertenecía a FONASA "*, resulta verosímil lo aseverado por la/el agente de ventas en el sentido que en un primer momento, antes del llenado de la Declaración de Salud por parte de la persona postulante, la/el agente de ventas sí ingresó al sistema de afiliación electrónico "Dashboar" la información relativa a que la institución de salud a la que se encontraba afiliada la persona cotizante era Isapre Fundación. Lo anterior, además, estaría avalado por la captura de pantalla del sistema "Dashboard Asesor" que acompaña la/al agente de ventas a sus descargos, en que aparece dentro de los antecedentes de la persona postulante, "FUNDACION BECH".

6. Que, sin embargo, es un hecho que en el FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. se ingresó "FONASA" en el campo "Nombre Institución de Salud Anterior", información falsa o errónea que era responsabilidad de la/del agente de ventas haber advertido y corregido, toda vez que la/el agente de ventas suscribió dicho documento en representación de la Isapre, por lo que no puede alegar desconocimiento del contenido del FUN suscrito.

7. Que, en cuanto a la información relativa al tiempo que llevaba la persona cotizante en Isapre Fundación, que la/el agente de ventas alega que le fue informada por dicha persona con posterioridad a la suscripción del contrato de salud previsional, cabe señalar que era obligación de la/del agente de ventas haber consultado dicha información antes de la suscripción del contrato de salud previsional, puesto que es la/el agente de ventas y no la persona postulante quien conoce la normativa que rige esta materia, y, por tanto, es de responsabilidad de la/del agente de ventas el error en que se incurrió al haber suscrito contrato de salud con Isapre NUEVA MASVIDA S.A., cuando aún no había transcurrido el primer año de vigencia de la persona cotizante en Isapre FUNDACIÓN.

8. Que, lo mismo cabe señalar respecto del hecho de no haber exigido carta de desafiliación debidamente cursada o fotocopia del FUN tipo 2 emitido por la Isapre Fundación, toda vez que en el evento de ser efectivo lo alegado por la/el agente de ventas en sus descargos en orden a que por tratarse la Isapre Fundación de una isapre cerrada, no era posible efectuar la desafiliación por el sistema "Dashboar", entonces la/el agente de ventas estaba obligada/o a haber exigido la referida carta de desafiliación o la fotocopia del FUN tipo 2 emitido por la anterior isapre, en forma previa a la suscripción del contrato de salud previsional, de conformidad con el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

9. Que, además, los incumplimientos a que se ha hecho referencia, a saber, que la/el agente de ventas no advirtió que en el FUN de suscripción se había consignado al "FONASA" como institución de salud anterior, que no consultó antes de la suscripción del contrato de salud cuánto tiempo llevaba la persona postulante en Isapre Fundación, y que tampoco en forma previa a la suscripción exigió el documento que acreditara la desafiliación de la persona postulante a la Isapre Fundación, son todos hechos que dan cuenta de su falta de diligencia y que no adoptó medidas que habrían evitado que se produjera la doble afiliación de la persona cotizante.

10. 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 hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 8 UTM.

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

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** la/al agente de ventas Sra./Sr. JESÚS ANTONIO NASTA POGGINI, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 8 UTM (ocho unidades

tributarias mensuales), por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre, no haber exigido carta de desafiliación debidamente cursada o fotocopia del FUN tipo 2 emitido por la anterior isapre, y no haber adoptado todas las medidas tendientes a evitar la doble afiliación de la persona cotizante.

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](http://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](mailto: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](mailto: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 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-147-2023), 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 de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto: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. J. A. NASTA P.
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sr./Sr. K. CHÁVEZ F. (a título informativo)

- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas  
- Oficina de Partes  
A-147-2023