

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13420**

**Santiago, 26-09-2024**

**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 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-116-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MAYERLIN YENIFER OPAZO CÁRDENAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-116-2023 (Ord. IF/N° 20.695, de 25 de julio de 2024):**

2.1.- Con fecha 22 de junio de 2023 P. A. URRRA C. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

FUN de suscripción electrónica correspondiente a contrato de salud celebrado entre P. A. URRRA C. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 11 de noviembre de 2022, en que se consigna como su empleadora a INGENIERÍA JTC SPA, RUT N° 76.984.314-0, una renta imponible \$1.215.639 y una cotización total a pagar de 3,050 UF, equivalente a esa fecha a \$105.841, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. M. Y. OPAZO C.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. la que adjuntó, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

Correos electrónicos remitidos a P. A. URRRA C. durante el proceso de afiliación, en los que consta la casilla de correo electrónico a la que fueron enviados.

2.4.- Además, esta Intendencia ofició a la institución de salud de origen que registraba la persona reclamante, a saber, Isapre CONSALUD S.A., la que aportó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Carta de desafiliación de 11 de noviembre de 2022.

b) FUN de suscripción electrónica correspondiente a contrato de salud celebrado entre P. A. URRRA C. y la Isapre CONSALUD S.A., de 31 de mayo de 2022, en que se consigna como su empleadora a INGENIERÍA JTC SPA, RUT N° 76.984.314-0, una renta imponible \$1.500.000 y una cotización total a pagar 3,135 UF. El correo electrónico de la persona afiliada registrado en este FUN coincide con el indicado por la persona afiliada en su reclamo ante esta Superintendencia, pero es diferente del utilizado para la suscripción electrónica en Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.5.- Solicitada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. copia de liquidación de remuneraciones requerida a la persona afiliada para verificar su renta o remuneración imponible, esta Isapre respondió que *"no se adjuntó liquidación de remuneración, por lo tanto no contamos con antecedente solicitado"*.

2.6.- Por otro lado, este Organismo de Control ofició a la empleadora informada en el FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., esto es, INGENIERÍA JTC SPA, la que aportó los siguientes antecedentes:

a) Informó que P. A. URRRA C. había trabajado en dicha empresa, desde finales de abril de 2022 y hasta inicios de diciembre de 2022.

b) Remitió copia de liquidaciones de sueldo de septiembre a noviembre de 2022 y de certificado de pago de cotizaciones previsionales, en las que consta que sus rentas imponibles en dichos períodos fueron las siguientes: septiembre 2022, \$1.078.333; octubre 2022, \$1.133.333 y noviembre 2022, \$1.083.333.

c) Informó los datos personales que registraba al inicio y al término de la relación laboral con dicha empresa. El correo electrónico registrado en la empresa, coincide con el indicado por la persona afiliada en su reclamo ante esta Superintendencia, pero es diferente del utilizado para la suscripción electrónica en Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

2.7.- Por último, revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada se constató que en éste la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. aportó, entre otros antecedentes:

Detalle de gastos en curativa por cotizante, emitido con fecha 8 de agosto de 2023, que da cuenta que la persona afiliada nunca ha hecho uso de beneficios en esta Isapre.

2.8.- Los referidos antecedentes comprobaban que la remuneración imponible y a lo menos uno de los datos de contacto informados en el FUN de afiliación a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., no correspondían a los que tenía la persona afiliada a la época de suscripción del contrato de salud y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, toda vez que la suscripción fue realizada a través de un correo electrónico que no le pertenecía.

2.9.- 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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de P. A. URRRA C., 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) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de P. A. URRRA C., 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, de esta Superintendencia.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de P. A. URRRA C., incurriendo en lo establecido en la letra h) 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) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de P. A. URRRA C., 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.

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 vía correo electrónico, el 25 de julio de 2024; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N° 20.695, de 25 de julio de 2024, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, con todo, analizados nuevamente los antecedentes recabados durante el procedimiento sancionatorio se constatan algunas inconsistencias que no permiten dar por debidamente acreditados los cargos señalados en las letras c) y d) del oficio de cargos, a saber, ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, y someter a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa que impidió la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada.

6. Que, en efecto, en el reclamo por afiliación sin consentimiento que interpuso la persona reclamante ante esta Superintendencia, aquélla aseveró que dicha situación la " *complica enormemente, pues me tiene bloqueado en FONASA* " (sic). Sin embargo, consta del sistema de búsqueda de cotizantes de esta Superintendencia, que la persona reclamante registra afiliación al sistema de isapres sin solución de continuidad desde enero de 2013 y que, a la época de suscripción del contrato de salud en Isapre NUEVA MASVIDA S.A., registraba afiliación a la Isapre Consalud desde julio de 2022, institución que debió desafiliarla para poder ser incorporada a Nueva Masvida.

7. Que, al respecto cabe agregar que las cotizaciones de salud que se le descontaban a la persona afiliada en Isapre Consalud S.A., eran mayores que las que posteriormente se le comenzaron a descontar en Isapre NUEVA MASVIDA S.A., y, en todo caso, ostensiblemente superiores al 7% de su remuneración imponible de la época, de manera que no es verosímil que la persona afiliada haya desconocido o ignorado que desde antes de su afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., ya estaba afiliada a una Isapre y no al FONASA.

8. Que, tampoco resulta consistente con su alegación de afiliación sin consentimiento, el hecho que la persona afiliada se haya demorado 3 meses en efectuar un reclamo ante esta Superintendencia (22 de junio de 2023), en circunstancias que, de acuerdo con el documento "pagos históricos" aportado por la Isapre en el juicio arbitral, se le estaba descontando desde marzo 2023 por parte de su nueva empleadora la cotización total pactada en la Isapre NUEVA MASVIDA (\$108.505 a marzo de 2023), sobre una remuneración imponible que no superaba los \$550.000. Lo esperable respecto de alguien a quien sin su consentimiento se le efectúa un descuento muy superior al 7% de su remuneración imponible, es que reclame tan pronto se le efectúa el primer descuento excesivo y no después de 3 meses, cuando ya se le han efectuado dos o más descuentos indebidos. Al respecto, no existe constancia de reclamos efectuados por la persona afiliada ante la Isapre o esta Superintendencia, antes del 22 de junio de 2023.

9. Que, por último, además del hecho que el número de teléfono informado en el FUN observado sí correspondía al que tenía la persona cotizante, lo cierto es que para poder efectuar la desafiliación electrónica a la isapre anterior se requería contar con las claves de acceso a la sesión o a la cuenta que la persona afiliada tenía en la Isapre Consalud S.A. o con acceso al correo electrónico que tenía dicha persona para recuperar dichas claves.

10. Que, así las cosas, sólo se encuentra debidamente comprobada la falta de diligencia y la entrega de información errónea a la Isapre en cuanto a la remuneración imponible que percibía la persona afiliada, hecho imputable a un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas, puesto que tal como informó la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., la/el agente de ventas no ingresó el antecedente de renta exigido por la normativa para la afiliación de toda persona.

11. 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 5 UTM.

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

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. MAYERLIN YENIFER OPAZO CÁRDENAS, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea 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.

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-116-2023), 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. M. Y. OPAZO C.
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
  - Sr./Sr. P. A. URRRA C. (a título informativo)
  - Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-116-2023