

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 241**

Santiago, **15-01-2025**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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° 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-43-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NEIL FABIAN CASTILLO LILLO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-43-2024 (Ord. IF/N° 31100, de 23 de octubre de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4007115 de fecha 31 de enero de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. D. M. APAZA C. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., señalando, en lo pertinente que en noviembre de 2023 el Sr. Neil Castillo le ofreció incorporarse a Nueva Masvida, y por su insistencia, la evaluó pero finalmente no aceptó. Refiere que en esa oportunidad él le hizo firmar un papel para postular, y le pidió un código que llegó a su celular, el que le dio confiando que sólo era una evaluación.

Señala que el agente de ventas se presentó en su trabajo el día 30/11/2023 y le volvió a reiterar que no quería afiliarse a esa Isapre, por lo tanto, asumió que cualquier gestión realizada quedaba nula. No obstante, señala que, al realizarse unos exámenes en enero de 2024, se enteró que estaba afiliada a Nueva Masvida. Menciona que se comunicó con el ejecutivo reclamando la afiliación, a lo cual, le indica que ya no trabaja en la Isapre y reconoce que la afilio sin su consentimiento, ya que, si no confirmó su mensaje asumió que ella aceptaba la afiliación.

Refiere que ella la única vez que le entregó un dato al ejecutivo fue el primer día que hablaron, donde entregó rut y le solicitó un código de 6 números para firmar declaración de salud que llegó a su celular y correo, luego de eso no confirmó nada.

Finalmente, señala que, si bien hizo uso de beneficios en el mes de enero en sus exámenes, fue por desconocimiento de la vigencia de la afiliación con esa Isapre, por lo cual, está dispuesta a devolver la cobertura que le dio.

Acompaña a su presentación copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, donde consta que el/la Sra./Sr. NEIL FABIAN CASTILLO LILLO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral iniciado a partir del reclamo, consta a fojas 156 acta de audiencia de declaración de agente de ventas de isapre, de fecha 28 de marzo de 2024, en que se aprecia lo siguiente.

- En el minuto 7.50 el agente de ventas refiere que la persona cotizante indica que le

gustó el plan pero que *"ella quería operarse"* de los ojos, la vista, y le costaba tomar la decisión.

Además, consta, entre otros antecedentes, que, en la audiencia desarrollada, la persona reclamante reprodujo dos audios enviados a ella por el agente de ventas durante el proceso de negociación del contrato de salud, en que se aprecia, lo siguiente:

- En el primer audio, reproducido en el minuto 30 refiere *"(...) Ojalá me puedas ayudar amiga, me faltan dos personas para cumplir mi meta (...) "* y luego, entre otras indica, *"apelo a tu amistad "*.

- En el segundo audio, reproducido en el minuto 40.50, se escucha, entre otras cosas *"si dices que si todo se hace por interno, todo lo hago yo, y se le avisa a tu empleador, tú no te mueves de tu escritorio, tu no haces nada, todo se hace interno (...) "*.

2.3.- Mediante Oficio Ordinario IF/N° 11129, de 17 de abril de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre Nueva Masvida, la que a través de presentación ingreso N° 5990, de 25 de abril de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Certificado de Cotizaciones de AFP Hábitat, de fecha 22 de noviembre de 2023.
- Copia de Bitácora de afiliación electrónica.
- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 30 de noviembre de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que el/la Sra./Sr. NEIL FABIAN CASTILLO LILLO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Copia de la declaración de salud folio N° 5000321507, fecha de firma 27 de noviembre de 2023. Constan en apartado "Evaluación Contraloría Médica y Restricciones Temporales de Cobertura" dos preexistencias con restricciones temporales de cobertura.

2.4.- A través de Oficio Ordinario IF/N° 12639, de 3 de mayo de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre Nueva Masvida, que mediante presentación ingreso N° 6958, de 13 de mayo de 2024, acompaña entre otras cosas, lo siguiente:

- Informa que la desafiliación se realizó mediante Sysasap con isapre Banmédica.
- Señala que no se adjunta la cédula de identidad ya que se autenticó a la persona con su clave única y se firman los documentos de forma electrónica, tal como dispone la normativa.

2.5.- Por otro lado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 12640, de 3 de mayo de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre Banmédica, que mediante presentación ingreso N° 7186, de 16 de mayo de 2024, refiere que la desafiliación de la persona cotizante se realizó de manera electrónica, a través de transacciones en línea entre las isapres, coordinadas a través de proveedor externo SYSASAP.

2.6.- Además, a través de Ordinarios IF/N° 12641, de 3 de mayo de 2024 e IF/N° 17213, de 24 de junio de 2024 fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, quien mediante presentación ingreso N° 10033, de 8 de julio de 2024, refiere en lo pertinente, lo siguiente:

- Nombre, dirección personal, correo personal, fecha de nacimiento, isapre anterior, AFP y empleador si corresponden.

- Dirección del empleador es errónea.

- El nombre de su hijo menor es erróneo, pues figura con otro apellido, ya que fue practicada la rectificación por transmisión del apellido. Acompaña copia de certificado de nacimiento de su hijo.

- Indica que no firmó este documento, ya que no estaba en conocimiento de la cotización pactada y no estaba de acuerdo con el cambio de isapre, ya que ha sido un perjuicio para ella y su hijo menor, ya que su pareja y otro hijo se encuentran en la isapre donde estuvo por años, y fue cambiada sin consentimiento.

2.7.- Por otro lado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 21075, de 30 de julio de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre Banmédica, que mediante presentación ingreso N° 11634, de 2 de agosto 2024, refiere que *"con fecha 22 de junio de 2020, mediante FUN folio N° 23581196, procedió a ingresar como su beneficiario a E. A. Rodríguez A., y finalmente con fecha 30 de noviembre de 2023, procedió a gestionar su desafiliación voluntaria. Asimismo, la Sra. Apaza registró mismo domicilio desde su ingreso hasta su desafiliación a esta Isapre "*.

2.8.- Además, a través de Oficio Ordinario IF/N° 22109, de 8 de agosto de 2024, fueron

solicitados antecedentes a Isapre Banmédica, que mediante presentación ingreso N° 12391, de 16 de agosto 2024, informa que *"la desafiliación de la Sra. D. Apaza C., fue realizada desde Isapre Nueva Masvida a través del sistema de desafiliación electrónica (No Web), proceso que únicamente se lleva a cabo con el consentimiento de la persona cotizante, quien debe autorizar la transacción utilizando su clave del sitio privado. Cabe destacar que no existe un correo electrónico de notificación para este tipo de operación "*.

Acompaña copia de comprobante de desafiliación, de fecha 30 de noviembre de 2023.

2.9.- Por último, a través de Oficio Ordinario IF/N° 22110, de 8 de agosto de 2024, fueron solicitados antecedentes a Isapre Nueva Masvida, que mediante presentación ingreso N° 12292, de 14 de agosto de 2024 acompañó copia de Certificado Envío Notificación y Proceso FUN.

2.10.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

3. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 25 de octubre de 2024.

4. Que, mediante presentación de fecha 7 de noviembre de 2024, la persona agente de ventas presentó sus descargos, señalando, en lo pertinente, respecto del primer cargo, distingue entre los Títulos indicados en el cargo, y refiere que no existen antecedentes reales que den cuenta de incumplimiento, señalando que *"el incumplimiento de estas normas acarrea la imposibilidad de suscripción o cambio de Isapre, por problemas de forma, es tanto así que, la reclamante debió hacer una carta (se acompaña a esta presentación), en la que explica una intervención que tuvo tiempo atrás dado que, por aquello, la primera vez que intentamos hacer el cambio, este fue rechazado. "* Indicando que no hay vicio en la suscripción.

En relación al segundo cargo, indica que no se sostiene por la sola denuncia y que se realizó con verificación de identidad, es así como el nuevo afiliado debe ingresar sus credenciales, indicando que él no tiene como saberlas, menos aun con la clave única. Señala que la cotizante *"solamente refiere haber entregado "un código" que no son sino, resultado de la Evaluación de Salud, Documentos Contractuales y la culminación con el envío de la Clave de Acceso Virtual a su nueva Isapre cuando el proceso acabó "*.

Señala que el reclamo *"se sustenta solamente en la sensación subjetiva de haber sido engañada cuando en realidad accedió de forma voluntaria a un cambio de Isapre en el que yo, solamente fui el canal que materializó -cumpliendo todos los protocolos y legalidad- dicho cambio "*.

Detalla el proceso de suscripción de contrato, e indica que, luego de la Declaración de Salud, hubo un rechazo, refiriendo que la reclamante presentó una carta explicando una intervención médica, que firmó y envió ella misma, y luego fue aprobada.

Indica que, en ningún momento, tuvo acceso a los detalles personales de la reclamante ni a su firma, ya que ella fue quien rescató los códigos enviados a su correo, ingresó su clave única y, en respuesta al rechazo, elaboró y firmó la carta de explicación sobre su

intervención médica, enviándola desde su propio correo. Además, destaca que, para completar el cambio, la reclamante también debió ingresar su clave personal en la nueva ISAPRE, clave a la que él no tuvo acceso.

Indica que si él hubiera actuado con las credenciales -indica que no es cierto-, refiere que tampoco fueron entregadas bajo apremio o presión, siendo de su responsabilidad, y no pudiendo pretender que sus acciones recaigan en otra persona. Señala que el cargo debe ser desechado por falta de antecedentes que den prueba más allá de toda duda que no hubo consentimiento expresado por la parte de la reclamante.

Respecto del tercer cargo señala que guarda relación con la participación de firma, huellas dactilares o de antecedentes acompañados a la suscripción o modificación del contrato de salud previsual, situación del todo grave, que finalmente no tiene asidero, ya que todos los antecedentes fueron entregados por la cotizante, y él no tiene como conocer. Respecto del error en el apellido de su hijo, indica que se debe a un procedimiento administrativo y que no tuvo como saberlo si no le era informado por la reclamante.

Menciona que respecto de la información errónea o falsa, esto es la opinión de una persona que tuvo un cambio de Isapre, que, si bien inició por iniciativa de él como ejecutivo, no era posible de materializar sin el consentimiento de la cotizante (claves de acceso).

Indica que el cargo carece de hecho que lo fundamente, e indica que no se ha comprobado una participación de él en los hechos, solicita se desechen los cargos y sea absuelto, o en el peor de los casos, se le sancione con la pena más baja en atención a las consideraciones de hecho y derecho que ha expresado.

5. Que, en consideración de los antecedentes que rolan en el expediente del procedimiento administrativo sancionador, los antecedentes recabados del juicio arbitral ante esta Superintendencia, junto con los demás antecedentes allegados a la causa, es posible establecer que era manifiesto que la persona cotizante no tenía un verdadero interés respecto a contratar en esta Isapre.

En este sentido, se observa una presión a contratar, haciendo uso de una posición de confianza, lo que se ve reflejado en los audios citados en el numerando 2.2 de la presente resolución.

Es más, no es efectivo que un futuro cotizante no debe realizar ninguna gestión o trámite y que TODO quede en manos del Agente de Ventas, información que podría resultar relevante para un futuro afiliado.

6. Que, además, consta que el agente de ventas se encontraba en conocimiento de la voluntad de operarse de la cotizante, por lo que su asesoría debió haber considerado que, al ingresar a una nueva Isapre, iba a generarse una restricción, siendo esto un hecho relevante para la persona reclamante a la hora de decidir cambiarse de Isapre.

7. Que, por otra parte, consta que el nombre de la carga legal de la cotizante contiene un apellido erróneo en todos los documentos contractuales, dato que es ingresado al Formulario Unico de Notificación por el agente de ventas.

8. Que, en este sentido, en consideración de lo indicado en los numerandos anteriores, es posible presumir, fundadamente, una falta de diligencia en el proceso de negociación y de suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

9. Que, en razón de lo anteriormente señalado, esta Autoridad concluye que, en cuanto al primer cargo formulado, los descargos evacuados por el Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar el reclamo de la afiliada.

10. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada el proceso de suscripción de contratos definido por la Isapre, y los beneficios y restricciones asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre para ellas, y sus cargas, esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Censura.

11. 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. **Neil Fabian Castillo Lillo**, RUN N° [REDACTED] la sanción de Censura.
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 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-43-2024), 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**, 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/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. NEIL FABIAN CASTILLO LILLO.
- D. M. APAZA C. (a título informativo).
- ISAPRE NUEVA MASVIDA (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-43-2024