

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 624**

**SANTIAGO, 29 OCT. 2021**

## **VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra l), 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 SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021, 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 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, por medio de las denuncias y/o reclamos que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-560-2019, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CLAUDIA MALVINO BERNAL, en el(los) que se le formuló los cargos que en cada caso se indican:

### **CASO A-560-2019 (Ord. IF/N° 510, de 7 de enero de 2021):**

Presentación Ingreso N° 14.892, de 9 de septiembre de 2019.

La Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia a la/al agente de ventas Sra./Sr. CLAUDIA MALVINO BERNAL, por irregularidades en la suscripción de contratos de salud previsional de una serie de personas y, más específicamente, por "*suscripción de afiliados extranjeros más de una vez, lo realizaba con el pasaporte o de lo contrario con carnet de identidad de extranjeros a continuación*" (sic). En una tabla se detalla el nombre de las personas, los folios y fechas de las suscripciones, y la razón social de sus empleadoras.

A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre remitió un enlace para acceder a los documentos contractuales de las personas que habrían sido afectadas por dicha irregularidad, y de cuya revisión se determinó que:

a) En el caso de 8 personas la duplicación de la suscripción se produjo con anterioridad al 12 de marzo de 2019, por lo que la acción se encontraba prescrita, y

b) En el caso de 6 personas mencionadas en la tabla contenida en la denuncia, no se remitió los antecedentes necesarios para poder establecer que en estos casos existió duplicidad de suscripciones.

c) En 16 casos la/el agente de ventas CLAUDIA MALVINO BERNAL ingresó a tramitación de la Isapre, dos o hasta tres FUN de suscripción, respecto de las personas y con las fechas de suscripción que a continuación se indica:

Cotizante	1° suscripción	2° suscripción	3° suscripción
Á. Acarapi Q.	27-06-2018	27-05-2019	No
A. Achacocho O.	26-02-2018	20-03-2020	No
C. Agudelo A.	25-10-2018	27-05-2019	No
F. Castaño I.	30-08-2018	20-02-2019	22-05-2019
G. Colque A.	30-08-2018	25-04-2019	No
L. Colque A.	02-07-2018	21-03-2019	No
R. Cortez G.	30-08-2018	22-05-2019	No
F. Díaz L.	30-10-2018	20-03-2019	27-05-2019
S. Flores M.	30-08-2018	18-02-2019	25-04-2019
R. Gómez P.	20-03-2019	22-05-2019	No
A. Guarín U.	19-11-2018	18-02-2019	30-04-2019
D. Herrera D.	30-10-2018	20-03-2019	No
J. Nina V.	21-02-2018	19-03-2019	No
N. Patiño Q.	29-06-2018	28-02-2019	09-04-2019
N. Ramírez B.	26-02-2018	26-02-2019	20-03-2019
R. Yavira A.	29-06-2018	20-03-2019	No

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

- Incumplimiento de sus obligaciones como agente de ventas, al haber ingresado más de una suscripción de contrato de salud previsual, respecto de las personas individualizadas precedentemente, configurándose la situación prevista en la letra h) del numeral 1.1 y/o letra c) del numeral 1.2, ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 19 de enero de 2021, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que no estaba en conocimiento de que dichas personas estuvieran con doble afiliación, sino que algunas de éstas tuvieron que ser ingresadas nuevamente a la Isapre porque no figuraban en los sistemas.

Agrega que estas personas fueron incorporadas en terreno con pasaporte o cédula de identidad; pagaron mes a mes sus cotizaciones y no presentaron reclamos en su contra.

Señala que estas personas no hicieron uso de beneficios, hasta que un día la llamaron para reclamarle que no estaban incorporadas a la Isapre.

Sostiene que estas personas, todas trabajadoras de una misma empresa, se enfermaron y a sugerencia de la agente de ventas, concurren al Hospital Clínico Viña del Mar, donde no fueron atendidas porque no figuraban en la Isapre.

Asevera que acompañó a tres de estas personas a la sucursal de Viña del Mar de la Isapre, donde, para su sorpresa, corroboraron que no estaban ingresadas a la Isapre.

Sostiene que fue su supervisor quien le planteó la solución de ingresar a dichas personas nuevamente.

Alega que en su calidad de agente de ventas no podía engañar a los programas informáticos de la Isapre; que todos los contratos pasaban por su supervisor y luego se remitían a la Contraloría Interna de la Isapre, donde eran analizados y, eventualmente, si presentaban objeciones, eran enviados al Departamento de Irregulares, que se encargaba de revisar que no tuvieran errores ni le faltaran antecedentes, de lo contrario eran devueltos o no se pagaba (la comisión) si estaban incompletos.

Arguye que lo ocurrido se trató de un error interno, informático y de control de la Isapre, puesto que ella no podía ingresar un FUN a la Isapre si ya existía uno previo.

Agrega que existe un problema en la Isapre en la forma de registrar a una persona extranjera que sólo cuenta con pasaporte, aunque señala que ignora cómo los registran internamente en el sistema.

Hace presente que dichas personas afiliadas no pueden atenderse en clínicas si no tienen RUN, puesto que no tienen huellas vigentes y no pueden utilizar "IMED".

Sostiene que actuó apegada a la normativa, que permite inscribir a personas extranjeras con pasaporte.

Expresa que carece de pruebas, puesto que muchas de dichas personas regresaron a su país de origen, pero señala que logró contactar a una persona que habría sido el chofer que las trasladó a la clínica el día que no pudieron atenderse.

Refiere que está con licencia médica desde agosto de 2019, por un accidente vehicular que sufrió, por lo que no puede aportar mayores antecedentes para defenderse.

Adjunta antecedentes médicos y administrativos relativos a su accidente y estado de salud; una declaración manuscrita del chofer aludido (poco legible) y mensajes intercambiados con su jefatura vía "whatsapp", entre otros antecedentes.

4. Que, con el fin de contar con mayores antecedentes, se decretaron las siguientes diligencias probatorias:

4.1.- A través de Ord. IF/Nº 10.245, de 19 de abril de 2021, se solicitó a la empresa CONSORCIO ELÉCTRICAS DE MEDELLÍN COLOMBIA-CHILE LTDA., consignada en los FUN de suscripción como empleadora de las personas afiliadas, que informara si éstas trabajan o han trabajado para ella; desde cuándo y hasta cuándo, y en qué entidad (Isapre o FONASA) ha efectuado el íntegro de sus cotizaciones de salud, y durante qué períodos.

Al respecto, en su respuesta de 24 de agosto de 2021, la señalada empresa informó que una de las personas por las que se le consulta, R. Gómez P., no está en su base de datos, y en cuanto al resto, detalló en una tabla la información requerida (fecha de inicio y de término de la relación laboral; desde cuándo y hasta cuándo enteró las cotizaciones en el FONASA, y desde cuándo y hasta cuándo en la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.).

4.2.- Por medio del Ord. IF/Nº 10.246, de 19 de abril de 2021, se solicitó a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. que informara si es efectivo o no lo señalado por la/el agente de ventas en sus descargos, en orden a que la primera suscripción de las personas individualizadas, no produjo efectos y que, por tanto, dichas personas no quedaron afiliadas a la Isapre en un primer momento, sino que posteriormente, con la segunda o tercera suscripción. Además, se le requirió

que remitiera los siguientes antecedentes: a) Copia de reclamos presentados ante la Isapre por las personas individualizadas; b) Declaración o informe de la/el supervisor/a de la/del agente de ventas, sobre los hechos denunciados; c) Certificados de cotizaciones previsionales declaradas y/o pagadas por las personas individualizadas, con el detalle de los períodos y de la empleadora que habría efectuado la declaración y/o pago, y d) Detalle de prestaciones y uso de beneficios registrados por las personas individualizadas.

Al respecto, en su respuesta de 30 de abril de 2021, la Isapre informó que no es efectivo que la primera suscripción de las personas individualizadas no produjera efectos y no quedaron afiliadas, ya que en todos los casos el contrato produjo efecto. Agregó que el sistema de validación no se realiza con los nombres, sino que con el RUN. Sin embargo, por tratarse de personas extranjeras que no tenían RUN, se les asignaba uno provisorio, que podía corresponder al número de pasaporte o los últimos dígitos de éste. Esta circunstancia permitió que la persona que ya se encontraba afiliada, pudiera ser ingresada como una nueva afiliación, por segunda o hasta tercera vez.

Además, la Isapre informó que no hay reclamos de las personas afiliadas, y que no cuenta con un informe del supervisor de la agente de ventas, M. MUÑOZ, debido a dejó de prestar servicios para la Isapre el 6 de enero de 2020.

Por último, a través de un enlace aportó documentación sobre los "pagos históricos" de cotizaciones de salud y el "detalle de gastos en Curativa por cotizante", respecto de las personas afiliadas.

4.3.- A través del Ord. IF/N° 26.554, de 3 de septiembre de 2021, notificado tanto a la Isapre como a la agente de ventas, se citó a M. Muñoz A., supervisor de la agente de ventas, para que prestara declaración el día el martes 21 de septiembre, a las 11:00, diligencia que, a solicitud de dicha persona, se llevó a efecto en forma remota, a través de la plataforma zoom, levantándose la correspondiente acta.

En resumen, en su declaración, el ex supervisor de la agente de ventas, señala que tomó conocimiento de los hechos mucho tiempo después, a través de Contraloría de la Isapre, cuando todavía estaba trabajando en ésta. Asevera que era poco común que se ingresara gente con pasaporte, caso en el cuál se le asignaba un número, y ocurría que la persona iba a atenderse, pero su RUN no aparecía en los sistemas de los prestadores. Señala que el filtro para evitar reingresos era el RUN. En los casos observados a la agente de ventas, lo que le llama la atención es que haya habido terceros ingresos, y también la cantidad de casos. Revisados al azar dos casos con tercer reingreso (N. Ramírez y N. Patino), expone que le llama la atención que haya una diferencia de un año en el primer caso, entre el primer y segundo contrato. Además, le llama la atención que a una misma empresa se le notifique la suscripción de contratos respecto de una misma persona, con un mes de diferencia, y que se reingrese a una misma persona con el número de pasaporte, porque ello no solucionaba el problema de acceso a los beneficios por falta de RUN. Asevera que por cada reingreso se pagaba a la agente de ventas una comisión, y que los contratos ingresados con el número de pasaporte produjeron efectos, en el sentido que la persona quedaba adscrita a la Isapre y en teoría podía usar beneficios, y debía efectuar las cotizaciones de salud. Sin embargo, señala que, en la práctica, sin RUN era imposible que la persona pudiese usar sus beneficios.

5. Que, analizados los antecedentes aportados por la/el agente de ventas, por la Isapre, por la empleadora de las personas afiliadas y por el ex supervisor de la agente de ventas, se concluye que no existen evidencias que acrediten la efectividad de las alegaciones de la agente de ventas y, en particular, su defensa en el sentido que algunas de las personas aludidas en el oficio de cargos tuvieron que ser ingresadas nuevamente a la Isapre porque no figuraban en los sistemas de ésta.
6. Que, en efecto, si se revisa uno a uno los FUN observados (que fueron acompañados en el oficio de cargos), se constata que a lo menos en el caso de

seis personas respecto de las que ya se había ingresado como primer o segundo FUN, uno que contenía el RUN de la persona, luego se ingresó como segundo o tercer FUN, uno que contenía el número de pasaporte o algunos dígitos de éste. Es el caso de las siguientes personas:

Cotizante	1° suscripción	RUN o pasaporte	2° suscripción	RUN o pasaporte	3° suscripción	RUN o pasaporte
C. Agudelo A.	25-10-2018	RUN	27-05-2019	Pasaporte	No	No
G. Colque A.	30-08-2018	RUN	25-04-2019	Pasaporte	No	No
F. Díaz L.	30-10-2018	RUN	20-03-2019	Pasaporte	27-05-2019	Pasaporte
S. Flores M.	30-08-2018	Pasaporte	18-02-2019	RUN	25-04-2019	Pasaporte
D. Herrera D.	30-10-2018	RUN	20-03-2019	Pasaporte	No	No
N. Ramírez B.	26-02-2018	Pasaporte	26-02-2019	RUN	20-03-2019	Pasaporte

7. Que, lo anterior desvirtúa por completo la versión de la agente de ventas, toda vez que si dichas personas ya habían sido ingresadas con el RUN, carecía de todo sentido reingresarlas posteriormente con su número de pasaporte (o algunos dígitos de éste), puesto que con ello no se subsanaba ningún problema de acceso a beneficios que eventualmente pudiesen haber tenido.
8. Que, en los restantes casos (con la sola salvedad de la situación R. Gómez P.), el primer ingreso y los reingresos se hicieron con el número de pasaporte (o algunos dígitos de éste), por lo que tampoco en estos casos los reingresos pudieron haber subsanado los problemas de acceso a los beneficios que eventualmente pudieron haber experimentado las personas beneficiarias por no registrar RUN en los sistemas.
9. Que, en cuanto al caso de R. Gómez P., que es el único caso en que después de un primer ingreso con pasaporte (o algunos dígitos de éste) registra un reingreso con RUN, lo cierto es que la supuesta empleadora informó que esta persona no consta en sus registros.
10. Que, por otro lado, de acuerdo con lo expuesto por la Isapre y por el supervisor citado a declarar, los sistemas de la Isapre sólo podían detectar reingresos de FUN respecto de una misma persona, si es que se ingresaba con un mismo RUN, de tal manera que no es efectivo lo alegado por la agente de ventas en orden a que no se podía engañar a los programas informáticos de la Isapre, puesto que en el caso de personas extranjeras ello sí era posible, debido a que los sistemas de la Isapre no detectaban el reingreso de una persona si es que se utilizaba el número de pasaporte o algunos dígitos de éste, como de hecho ocurrió.
11. Que, además, revisada la información remita por la empresa empleadora de las personas afiliadas, se puede concluir que los contratos de salud previsional ingresados con número de pasaporte (o algunos dígitos de éste), sí produjeron efectos y generaron la obligación de retención y pago de cotizaciones de salud desde el primer ingreso.
12. Que, por último, la declaración manuscrita (poco legible) del chofer al que alude la agente de ventas en sus descargos y los mensajes intercambiados con su jefatura vía "whatsapp" que acompaña a los mismos, carecen de precisión, claridad y contundencia, y no logran desvirtuar el mérito de los restantes antecedentes probatorios a los que se ha hecho referencia.
13. Que, por consiguiente, no cabe sino desestimar los descargos de la agente de ventas, sin perjuicio que para los efectos de la ponderación de la falta en que incurrió, este Organismo de Control considera que existió una falta de control o supervisión por parte de la Isapre, y/o una falla o vacío en sus sistemas que posibilitó y facilitó que la agente de ventas reingresara a personas extranjeras con su número de pasaporte o algunos dígitos de éste.
14. 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 c) 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 15 UTM.

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

**RESUELVO:**

1. Imponer a la/al Sra./Sr. CLAUDIA JACQUELINE MALVINO BERNAL, RUN N° [REDACTED], una MULTA de 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales).

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 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, 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 una vez vencido el plazo para deducir recursos que se indica en el número 3 siguiente.

El valor de la unidad de fomento 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](mailto:acreditapagomultaIF@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 cinco 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 Subdepto. 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-560-2019), 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

MB/EPL  
DISTRIBUCIÓN

- Sra./Sr. CLAUDIA MALVINO BERNAL.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

**A-560-2019**  
[REDACTED]

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 624 del 29 de octubre de 2021, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Sandra Armijo Quevedo en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 29 de octubre de 2021



Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE