

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4592**

Santiago, **22-03-2024**

**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, 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-53-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAROLINA GONZÁLEZ VALENZUELA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-53-2022 (Ord. IF/N° 5392, de 23 de febrero de 2024):**

2.1. Las/los cotizantes N. S. MORILLO V., I. A. ROMERO S., L. FUENTES C. y J. O. ESPINOZA H. reclamaron ante esta Superintendencia haber sido afiliados sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.2. Por otro lado, la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. denunció a la/al agente de ventas Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V. por irregularidades en la suscripción de los contratos de salud previsual de 3 de las 4 personas ya mencionadas, a saber, N. S. MORILLO V., I. A. ROMERO S. y L. FUENTES C., y, además respecto de las afiliaciones de P. A. CARRASCO G., C. MORA A., F. E. ÁLVAREZ A. y F. J. DELGADO P..

2.3. En relación con las referidas denuncias la Isapre aportó, entre otros antecedentes, copia de la siguiente documentación:

2.3.1. Respecto de N. S. MORILLO V.:

a) FUN de suscripción electrónica de N. S. MORILLO V., de 10 de diciembre de 2021, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.

b) Contrato de trabajo de 1 de diciembre de 2021, celebrado entre Cosmética Nacional S.A. y N. S. MORILLO V.

c) Reclamo manuscrito, reclamo por correo electrónico de 12 de enero de 2022 y capturas de pantalla de conversaciones entre el cotizante y una cuenta de Facebook a nombre de V. Arriagada, en la que esta persona le solicitó antecedentes de renta y fotografía de cédula de identidad para cotizarle planes.

2.3.2.- Respecto de I. A. ROMERO S.:

a) FUN de suscripción electrónica de I. A. ROMERO S., de 19 de enero de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.

b) Liquidación de sueldo de diciembre de 2021.

c) Reclamo manuscrito y reclamo por correo electrónico de 15 de junio de 2022, en el que el afiliado solicitó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. copia del contrato de salud, puesto que antes estaba afiliado en la Isapre Cruz Blanca S.A y quiso cambiarse a la Isapre Nueva Masvida S.A., que fue la única institución a la que entregó sus antecedentes.

#### 2.3.3.- Respecto de L. FUENTES C.:

a) FUN de suscripción electrónica de L. FUENTES C., de 12 de abril de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.

b) Reclamo manuscrito de 5 de julio de 2022, en el que asevera que fue víctima de fraude en el cambio de Isapre, que los datos son falsos y que nunca firmó nada con la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

#### 2.3.4.- Respecto de P. A. CARRASCO G.:

a) FUN de suscripción electrónica de P. A. CARRASCO G., de 11 de enero de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.

b) Reclamo por correo electrónico de 22 de junio de 2022, en el que el cotizante alega que, en circunstancias que estaba en proceso de afiliarse a la Isapre Consalud S.A., ésta le informó que se encontraba afiliado a Isapre Colmena Golden Cross S.A., institución con la que jamás ha firmado ni tomado contacto, agregando que la dirección, número de teléfono y correo electrónico registrado en esta Isapre no son suyos.

c) Liquidación de sueldo de 31 de diciembre de 2021.

#### 2.3.5.- Respecto de C. MORA A.:

a) FUN de suscripción electrónica de C. MORA A., de 22 de diciembre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V..

b) Contrato de trabajo de 2 de diciembre de 2021, celebrado entre EST AGLA SPA. y C. MORA A., y en que se registra su correo electrónico.

c) Reclamo manuscrito de 13 de enero de 2022, en el que alega que fue afiliado sin su consentimiento a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., agregando que, si bien en su momento estuvo interesado y que tomó contacto con una persona de nombre V. Arriagada, nunca le dio autorización a ésta para aceptar el plan de salud.

#### 2.3.6.- Respecto de F. E. ÁLVAREZ A.:

a) FUN de suscripción electrónica de F. E. ÁLVAREZ A., de 19 de enero de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V..

b) Liquidación remuneraciones de diciembre de 2021.

c) Reclamo manuscrito de 30 de marzo de 2022, en el que señala que en enero y febrero de 2022 estuvo cotizando planes de salud, sin llegar a concretar ningún cambio de Isapre. Sin embargo, en marzo de 2022 su cónyuge no pudo hacer uso de sus beneficios en Isapre Cruz Blanca S.A., debido a que habían sido cambiados a Isapre Colmena Golden Cross S.A., institución con la que nunca firmó ni le envió antecedentes, agregando que los datos de contacto que figuran en esta Isapre no son suyos.

d) Boleta de cobro autopista de enero de 2022 en que se registra su dirección.

#### 2.3.7.- Respecto de F. J. DELGADO P.:

a) FUN de suscripción electrónica de F. J. DELGADO P., de 18 de enero de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.

b) Reclamo por correo electrónico de 15 de marzo de 2022, en el que alega que siempre ha estado en el Fonasa y que en circunstancia que necesitaba afiliarse a la Isapre Cruz Blanca

S.A., no pudo hacerlo porque aparece afiliado a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., institución con la que nunca ha firmado ni se ha contactado, y que registra un correo electrónico que no es el suyo.

c) Capturas de pantalla de conversaciones entre el cotizante y una cuenta de Facebook a nombre de V. Arriagada, y capturas de pantalla de conversaciones entre el cotizante y la agente de ventas.

d) Liquidación remuneraciones de diciembre de 2021.

2.4.- En cuanto a J. O. ESPINOZA H., en el juicio arbitral a que dio lugar su reclamo N° 4080688, de 19 de julio de 2022, la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de J. O. ESPINOZA H., de 18 de febrero de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.

b) Reclamo por correo electrónico de 31 de julio de 2022, en el que el cotizante señala que es afiliado del FONASA, que fue afiliado sin su permiso a la Isapre Colmena Golden Cross S.A, que los datos registrados en la Isapre no son los correctos.

2.5.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a las Isapres Cruz Blanca S.A. y Nueva Masvida S.A., las que remitieron, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción de contrato de salud con Isapre Cruz Blanca S.A., de I. A. ROMERO S., de fecha 26 de julio de 2019 y otros antecedentes contractuales.

b) FUN de suscripción de contrato de salud con Isapre Nueva Masvida S.A., de L. FUENTES C., de fecha 25 de marzo de 2020 y otros antecedentes contractuales.

c) FUN de suscripción de contrato de salud con Isapre Cruz Blanca S.A., de F. E. ÁLVAREZ A., de fecha 8 de mayo de 2020 y otros antecedentes contractuales.

2.6.- Asimismo, este Organismo de Control solicitó información adicional a las personas cotizantes, recibiendo las respuestas de L. FUENTES C., P. A. CARRASCO G. y F. J. DELGADO P., quienes adjuntaron los siguientes antecedentes:

a) L. FUENTES C. remitió capturas de pantalla de correos electrónicos de septiembre y diciembre de 2020 que dan cuenta de su casilla de correo electrónico a la fecha, y comprobante de cobro de ENEL de enero de 2023, en que se registra su dirección.

b) P. A. CARRASCO G. adjuntó capturas de pantalla de correos electrónicos de diciembre de 2019 y octubre de 2020, que dan cuenta de su casilla de correo electrónico a la fecha.

c) F. J. DELGADO P. acompañó FUN de suscripción de contrato de salud con Isapre Cruz Blanca S.A., de fecha 4 de febrero de 2022, en que se registra su dirección, correo electrónico y N° teléfono celular.

2.7. En resumen, de los antecedentes reseñados se desprende lo siguiente:

a) En 6 casos (N. S. MORILLO V., I. A. ROMERO S., P. A. CARRASCO G., C. MORA A., F. E. ÁLVAREZ A. y F. J. DELGADO P.) los FUN de suscripción de las personas afiliadas registran un mismo y único número de teléfono celular.

b) En el caso de N. S. MORILLO V., el contrato de trabajo aportado por la Isapre comprueba que la dirección y correo electrónico informados en el FUN de suscripción no corresponden al de dicha persona.

Además, no existe la calle o avenida Merced en la comuna de Estación Central, que es la dirección de la/del cotizante que se informa en el FUN.

c) En el caso de I. A. ROMERO S., los antecedentes contractuales remitidos por la anterior institución de salud a la que estaba afiliado, Isapre Cruz Blanca S.A., dan cuenta que la dirección, correo electrónico y número de teléfono celular informados en el FUN de suscripción a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no corresponden a dicha persona.

Además, no existe la calle o avenida Merced en la comuna de Estación Central, que es la

dirección de la/del cotizante que se informa en el FUN.

d) En el caso de L. FUENTES C., los antecedentes contractuales remitidos por la anterior institución de salud a la que estaba afiliado, Isapre Nueva Masvida S.A., dan cuenta que la dirección, correo electrónico y número de teléfono celular informados en el FUN de suscripción a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no corresponden a dicha persona.

Asimismo, las capturas de pantalla de correos electrónicos de septiembre y diciembre de 2020, y el comprobante de cobro de ENEL de enero de 2023 aportado por el cotizante, corroboran que su correo electrónico y dirección correspondían a los registrados en la documentación contractual remitida por Isapre Nueva Masvida S.A., y no los que aparecen en el FUN de suscripción a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

e) En el caso de P. A. CARRASCO G., las capturas de pantalla de correos electrónicos de diciembre de 2019 y octubre de 2020 aportados por éste, comprueban que el correo electrónico informado en el FUN de suscripción no correspondía al de esta persona.

f) En el caso de C. MORA A., el contrato de trabajo aportado por la Isapre comprueba que el correo electrónico informado en el FUN de suscripción no corresponde al de dicha persona.

g) En el caso de F. E. ÁLVAREZ A., la boleta de cobro autopista de enero de 2022 acompañada por la Isapre, comprueba que la dirección informada en el FUN de suscripción no corresponde al de esta persona.

Además, los antecedentes contractuales remitidos por la anterior institución de salud a la que estaba afiliado, Isapre Cruz Blanca S.A., dan cuenta que la dirección, correo electrónico y número de teléfono celular informados en el FUN de suscripción a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no corresponden a dicha persona.

h) En el caso de F. J. DELGADO P., la documentación contractual correspondiente a su anterior institución de salud, Isapre Cruz Blanca S.A., aportada por el cotizante en su respuesta, comprueban que la dirección, correo electrónico y número de teléfono celular informados en el FUN de suscripción con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no corresponden al de dicha persona.

i) En el caso de J. O. ESPINOZA H., está comprobado que no existe la calle o avenida Merced en la comuna de Estación Central informada en el FUN de suscripción como su dirección. Además, su alegación de afiliación sin consentimiento es concordante con la situación que afectó a los restantes siete cotizantes en relación con la/el agente de ventas C. GONZÁLEZ V.

j) En los casos de N. S. MORILLO V., C. MORA A. y F. J. DELGADO P., hay antecedentes que dan cuenta de la intervención de una tercera persona de nombre V. Arriagada en sus afiliaciones. En efecto:

En relación con el primero, se aportaron capturas de pantalla de conversaciones entre el cotizante y una cuenta de Facebook a nombre de V. Arriagada, en la que esta persona le solicitó antecedentes de renta y fotografía de cédula de identidad para cotizarle planes.

El segundo, en el reclamo manuscrito que presentó ante la Isapre, refirió haber tomado contacto con una persona de nombre V. Arriagada, pero que nunca le dio autorización a ésta para aceptar el plan de salud.

Respecto del tercero, se acompañaron capturas de pantalla de conversaciones entre el cotizante y una cuenta de Facebook a nombre de V. Arriagada.

De esta manera, hay evidencias concordantes en orden a que, a lo menos en estos 3 casos, en que hubo un contacto previo para consultar o cotizar planes de salud, aunque las personas niegan haber suscrito contrato de salud previsional, quien las asesoró y/o les solicitó antecedentes no fue la agente de ventas C. GONZÁLEZ V., sino que un tercero, de nombre V. Arriagada.

2.8.- El cúmulo de antecedentes referidos precedentemente no sólo dan cuenta de la entrega de información errónea a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. en cuanto a los datos de contactos de las personas afiliadas (dirección, teléfono y/o correo electrónico), sino que permiten concluir que la agente de ventas es responsable de a lo menos 8 suscripciones electrónicas de contratos de salud, efectuadas a través de correos electrónicos falsos, que no corresponden a las personas afiliadas. Además, a lo menos en 3 casos hay antecedentes que dan cuenta de la intervención de una tercera persona de nombre V. Arriagada en estas afiliaciones irregulares.

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 8 cotizantes, 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 8 cotizantes, 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 contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de 8 cotizantes, 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 contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de 8 cotizantes, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, 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.

e) Ingresar a tramitación de la Isapre contratos de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., incurriendo de esta manera en lo establecido en la letra d) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, esto es, delegar en terceros la ejecución de los procesos de negociación y suscripción de contratos de salud, en relación con 3 cotizantes (N. S. MORILLO V., C. MORA A. y F. J. DELGADO P.).

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 27 de febrero 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 comprueban los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a las personas indebidamente afiliadas.

6. 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 las letras b), d) y 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. CAROLINA GONZÁLEZ VALENZUELA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia; entrega de información errónea a la Isapre; ingresar contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las/los cotizantes; someter a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, y, además, respecto de 3 casos, ingresar a tramitación de la Isapre contratos de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre.

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 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 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-53-2022), 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. C. GONZÁLEZ V.
  - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-53-2022