

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4870

Santiago, **14-05-2025**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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; el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I y el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual", ambos del Capítulo I del citado Compendio de Procedimientos; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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-249-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAROLINA ALEJANDRA VALDÉS CÁCERES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-249-2024 (Ord. IF/N° 15.313, de 14 de abril de 2025):

2.1.- Con fecha 1 de agosto de 2024 C. CONTRERAS B. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Además, hizo presente que tiene una enfermedad preexistente y una carga legal que no fueron informadas en la documentación contractual ingresada a la Isapre.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de C. CONTRERAS B., de 16 de junio de 2024, en el que se registran datos de contacto (correo electrónico, número de teléfono celular y dirección) diferentes a los informados por la persona afiliada en su reclamo, una renta imponible \$1.296.307, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. A. VALDÉS C. En este FUN no se incorporó a ninguna carga legal asociada a la persona titular.

b) Copia de mensajes enviados por la Isapre a C. CONTRERAS B. durante el proceso de suscripción del contrato de salud, en los que consta que para la firma electrónica de la documentación contractual se utilizó un correo electrónico y un número de teléfono celular diferentes a los informados por la persona afiliada en su reclamo.

2.3.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, la empleadora registrada en el FUN de suscripción, remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de liquidación de remuneraciones de mayo de 2024, correspondiente a C. CONTRERAS B., en la que consta que su renta imponible durante ese mes fue de \$1.588.258.

2.4.- También se requirió antecedentes a la reclamante, quien remitió capturas de pantalla que dan cuenta que el correo electrónico y el número de teléfono celular de C. CONTRERAS B., desde antes de la afiliación a la Isapre, no correspondían a los que se utilizaron para

afiliarla a la Isapre, pero sí coinciden con los informados por la persona afiliada en su reclamo.

2.5.- Por último, revisado el expediente del juicio arbitral en contra de la Isapre, a que dio origen el reclamo de C. CONTRERAS B., se constatan, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Presentaciones de 24 de febrero de 2025, en las que la persona reclamante hace presente que el FONASA les bloqueó el acceso a sus beneficios, tanto a ella como a su hija, y que a la Isapre fue incorporada sin cargas, pese a que su hija es su carga legal.

b) Copia de certificado de autorización de cargas familiares, emitido por la Caja de Compensación Los Andes, en que consta que la hija de la reclamante, es su carga legal desde marzo de 2017.

c) Sentencia de 28 de febrero de 2025, que acogió la demanda de C. CONTRERAS B. en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y ordenó a ésta dejar sin efecto el contrato de salud.

2.6.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la afiliación de C. CONTRERAS B. fue una suscripción de contrato de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, puesto que se realizó por medio de un correo electrónico y número de telefonía celular que no pertenecían a dicha persona. Además, no es verosímil que C. CONTRERAS B. haya consentido en suscribir un contrato de salud previsional en el que se omitía a su carga legal. Por último, la "renta imponible" de \$1.296.307 que se registró el FUN de suscripción de 16 de junio de 2024 (que de acuerdo con la letra h del numeral 3.4 del Título III del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, corresponde a la remuneración o pensión del mes anterior a la suscripción del contrato de salud), es ostensiblemente diferente a la remuneración imponible que consta en la liquidación de remuneraciones de mayo de 2024 (\$1.588.258), lo que implica que la/el agente de ventas ni siquiera tuvo a la vista el antecedente de renta exigido por la normativa como requisito previo a la afiliación de una persona.

2.7.- 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 en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de C. CONTRERAS B., 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) No exigir el antecedente necesario para verificar la renta o remuneración imponible de la persona postulante, con infracción 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.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada (C. CONTRERAS B.), incurriendo en lo establecido en la letra a) 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 previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o un número de teléfono celular que no correspondía a C. CONTRERAS B., 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, mediante presentación de 29 de abril de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que contactó a la persona postulante a través del número de teléfono celular que quedó registrado en el FUN de suscripción, ofreciéndole su asesoría como agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

Agrega que todos los contactos fueron a través de llamadas telefónicas y nunca tuvieron conversaciones por medio de WhatsApp u otra plataforma. La persona postulante le informó que su correo electrónico era el que quedó registrado en el FUN de suscripción y a través de éste le envió todos los documentos a la/al agente de ventas.

Sostiene que nunca vio a la persona postulante, que sólo tuvieron contacto por vía telefónica, "no pudiendo dudar de que la persona con quien hablaba era ella" (sic).

Se pregunta cómo alguien que no era la persona postulante, tuvo acceso a todos los documentos que se enviaron a la/al agente de ventas, y reitera que no tenía forma de saber que quien se los enviaba no era la persona postulante.

Asevera que la persona afiliada le envió sus liquidaciones de sueldo a través de correo electrónico y que dichas liquidaciones aparecen firmadas por la persona postulante.

Asegura que, sin la liquidación de sueldo, cédula de identidad y certificado de cotizaciones, su jefatura no habría aprobado esta venta.

Afirma que la persona postulante dio su consentimiento para la suscripción del contrato de salud, a través del ingreso de las claves que le llegaron a su correo electrónico.

Reitera por segunda vez que no tenía forma de saber que la persona con la que estaba conversando no era la persona postulante, puesto que el correo electrónico utilizado para la suscripción fue el que ella le dio telefónicamente.

Reitera que toda la documentación que se utilizó para la suscripción del contrato fue visada por su jefatura, quien autorizó la venta. Además, señala que esta venta fue revisada por la Contraloría de la Isapre.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que la/el agente de ventas no acompañó registros de las llamadas telefónicas o respaldos de los mensajes que a través de correo electrónico la persona postulante le habría enviado adjuntando los antecedentes requeridos para afiliarse.

5. Que, en todo caso y aun en el evento que dicha omisión pudiese deberse a que el número de teléfono y/o el correo electrónico que utilizaba la/el agente de ventas en esa época era el institucional de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., entidad en la que ya no presta servicios desde agosto de 2024, lo cierto es que, tal como se indicó en el oficio de cargos, está comprobado que la suscripción observada no contó con el consentimiento de la persona afiliada, toda vez que, por un parte, se realizó por medio de un correo electrónico y/o número de telefonía celular que no pertenecían a dicha persona, y, por otro lado, no es verosímil que ésta haya consentido en suscribir un contrato de salud previsual en el que se omitía a su carga legal.

6. Que, asimismo, establecido el hecho que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento y que, por lo mismo, C. CONTRERAS B. no interactuó con la/el agente de ventas a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, como sostiene la/el agente de ventas en sus descargos, tampoco resulta verosímil que una tercera persona haya simulado ser C. CONTRERAS B., engañando a la/al agente de ventas, para afiliar a C. CONTRERAS B. sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. En efecto, ¿cuáles podrían ser las motivaciones de una tercera persona para simular ser la persona postulante y afiliar a ésta a la Isapre? No es creíble que una tercera persona lo haga sólo por perjudicar a la persona afiliada y/o a la/al agente de ventas, y, por otro lado, si lo hace para obtener el pago de una suma de dinero o incentivo económico por parte de la/del agente de ventas, necesariamente la/el agente de ventas estará en conocimiento de que se trata de una tercera persona y no de la persona afiliada, a lo menos desde el momento en que se le entreguen los datos necesarios para efectuar el pago o transferencia del incentivo económico.

7. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirla de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados, no cabe sino desestimar sus descargos.

8. Que, adicionalmente, se hace presente que en relación con este procedimiento sancionatorio se verifica lo establecido en el numeral "1.1. *Corresponderán a incumplimientos gravísimos los siguientes y deberán ser sancionados con cierre de registro (...)* g) *Reiteración de faltas calificadas como graves, que hubiesen sido sancionadas dentro de los últimos dos años*", del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, toda vez que en un anterior procedimiento sancionatorio (A-61-2023) y mediante la Res. Ex. IF/N° 9648, de 02-07-2024, se le impuso a la/al agente de ventas C. A. VALDÉS C. una multa de 10 UTM por una falta grave, consistente en que la renta imponible informada en un FUN de suscripción no correspondía a la remuneración imponible que percibía la persona afiliada en ese caso; multa que fue rebajada a 7 UTM a través de la Res. Ex. IF/N° 11.703, de 14-08-2024, y que fue ratificada por la Res. Ex. SS/N° 536, de 6 de mayo de 2025.

9. 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 el 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 los incumplimientos acreditados en este procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. CANCELÉSE a la/al Sra./Sr. CAROLINA ALEJANDRA VALDÉS CÁCERES, RUN N [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, por ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada y por someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o un número de teléfono celular que no correspondía a la persona afiliada, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de ésta.

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 Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-249-2024), 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. A. VALDÉS C.
 - Sra./Sr. C. CONTRERAS B. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-249-2024