

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5498

Santiago, **05-06-2025**

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 inc. 6° del Título I del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos 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°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-191-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. KATHERINE JEANNETTE PETIT-LAURENT SEPÚLVEDA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-191-2024 (Ord. IF/N°17.058, de 29 de abril de 2025):

2.1.- Con fecha 1 de agosto de 2024, J. URIBE V. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que la/el agente de ventas que le asesoró en el proceso de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en febrero de 2022, no le informó qué significaba que el plan ofrecido fuese grupal o colectivo, con la consecuencia que en mayo de 2024 la Isapre le comunicó que el precio de su plan grupal o colectivo tendría un aumento de un 35% porque se había sobrepasado la siniestralidad de dicho plan.

2.2.- Revisado el expediente del reclamo administrativo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., a que dio origen la presentación de J. URIBE V., se constata que en la respuesta de 26 de agosto de 2024 que efectuó la Isapre el reclamo de la persona afiliada, la Isapre adjuntó, entre otros antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción de 19 de febrero de 2022, en que consta que el tipo de plan contratado es Grupal y que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue K. J. S. PETIT-LAURENT (actualmente K. J. PETIT-LAURENT S.).

b) Copia de Plan de Salud Complementario Modalidad Libre Elección BC CÉLTICO 20120, en que consta que el tipo de plan contratado es Grupal.

c) Copia de comunicación de 31 de mayo de 2024, mediante la cual la Isapre informó a la persona afiliada que el plan colectivo al que pertenecía había superado el porcentaje de siniestralidad de un 80% indicado en el mismo plan como condición de vigencia, por lo que se aplicaría un ajuste del 35% al precio base de su plan, que pasaría de 3,35 UF a 4,52 UF.

d) Copia de comunicación de 31 de julio de 2024, mediante la cual la Isapre informó a la persona afiliada que, al no haberse pronunciado sobre la modificación propuesta dentro del plazo que le fue otorgado, habían terminado las condiciones que permitían su adhesión al plan grupal, por lo que se le proponía tres alternativas de planes individuales, cuyos precios finales ascendían a 5,98 UF; 4,29 UF y 6,2 UF, respectivamente, más 0,77 UF por el costo de las GES.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la persona afiliada aportó, entre otros, los siguientes antecedentes adicionales:

a) Capturas de pantalla de conversaciones que mantuvo con la/el agente de ventas, entre el 15 y el 19 de febrero de 2022, en que consta, entre otros hechos, que el día 18 de febrero de 2022, a las 11:59 horas, la/el agente de ventas le comentó que la Isapre tenía “*convenio colectivo* ” con la Universidad San Sebastián, empleadora de la persona postulante. Sin embargo, no hay registro de ninguna explicación que le haya dado la/el agente de ventas a la persona postulante respecto de las diferencias existentes entre contratar un plan grupal o uno individual. Con todo, ese mismo día, a las 18:53 horas la persona postulante le pidió a la agente de ventas que “*el plan sea individual y no grupal* ”, y ésta/éste respondió con una pregunta: “*no quieres que el plan sea con convenio colectivo?* ” (sic), luego de lo cual tampoco hay registro de alguna explicación que hubiese entregado la/el agente de ventas a la persona postulante respecto de las ventajas o desventajas de contratar un plan grupal en lugar de uno individual.

b) Capturas de pantallas de conversaciones a través de “WhatsApp”, en las que tampoco existe constancia de una explicación por parte de la/del agente de ventas a la persona postulante respecto de las diferencias existentes entre contratar un plan grupal o uno individual.

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la/el agente de ventas K. J. PETIT-LAURENT S. no orientó ni asesoró adecuadamente a J. URIBE V. en la negociación y suscripción del contrato de salud previsional firmado con la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., por cuanto a pesar que J. URIBE V. le manifestó a la/al agente de ventas que quería que su plan de salud fuese individual y no grupal, el plan suscrito en definitiva fue uno grupal. Además, del mérito de las capturas de pantalla de las conversaciones que mantuvieron la/el agente de ventas y J. URIBE V., no consta que la/el agente de ventas le haya explicado las diferencias y ventajas o desventajas de un plan grupal respecto de uno individual, ni en términos generales ni respecto de su caso en concreto.

2.5.- Sobre el particular se hace presente que el rol de las/los agentes de ventas durante los procesos de postulación, negociación y suscripción de los contratos de salud previsional es central y determinante, puesto que dada la naturaleza de sus funciones, son las/los agentes de ventas quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, con la mayor responsabilidad, cuidado y transparencia posible, y, en este sentido, K. J. PETIT-LAURENT S. debió haber informado de manera clara y precisa a J. URIBE V. respecto de las diferencias y ventajas o desventajas de un plan grupal respecto de uno individual, y, además, debió haberle informado de manera inequívoca que el plan que le estaba ofreciendo era uno grupal.

2.6.- 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 afiliación de J. URIBE V. a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., 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 haber proporcionado información suficiente ni orientado adecuadamente a la persona afiliada acerca de los planes que más se ajustaban a sus requerimientos y necesidades, restringiendo con ello su libertad de elección del plan de salud que deseaba suscribir, en contravención a lo dispuesto en el inc. 6° del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Entrega de información errónea, falsa o incompleta a J. URIBE V., en cuanto a las características del plan de salud que estaba suscribiendo y, en particular, en cuanto a las condiciones de vigencia del plan grupal y las consecuencias del cese de estas condiciones, incurriendo en lo establecido en la letra a) 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.

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 30 de abril de 2025; 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 Ord. IF/N°17.058, de 29 de abril de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona cotizante.

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, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 3 UTM.

7. 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. KATHERINE JEANNETTE PETIT-LAURENT SEPÚLVEDA, RUN N [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia, no haber proporcionado información suficiente ni orientado adecuadamente a la persona afiliada acerca de los planes que más se ajustaban a sus requerimientos y necesidades, restringiendo con ello su libertad de elección del plan de salud que deseaba suscribir, y entrega de información errónea, falsa o incompleta a la persona afiliada, en cuanto a las características del plan de salud que estaba suscribiendo y, en particular, en cuanto a las condiciones de vigencia del plan grupal y las consecuencias del cese de estas condiciones.

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 aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (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.

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 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 Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-191-2024), 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.

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. K. J. PETIT-LAURENT S.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. J. URIBE V. (a título informativo)
 - Subdepto. de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-191-2024