

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5582

Santiago, **06-06-2025**

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 punto III del Título IV del Capítulo VI 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 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-320-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ROBERTO FELIPE HENRÍQUEZ SILVA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-320-2024 (Ord. IF/N°12.969, de 26 de marzo de 2025):

2.1.- Con fecha 29 de noviembre de 2024, A. ARANCIBIA G. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

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

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre A. ARANCIBIA G. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 23 de junio de 2024, en que se registra como su empleadora a la empresa ZUBLIN INTERNATIONAL GMBH CHILE SPA, RUT N° 77.555.640-4, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. ROBERTO FELIPE HENRÍQUEZ SILVA. La información de contacto (dirección, teléfono celular y correo electrónico) de la persona afiliada que aparece en este FUN, no corresponde a la indicada por la persona afiliada en su reclamo.

b) Informe de auditoría en el que en lo atinente se consigna que se solicitó informe a la/al agente de ventas responsable de la afiliación, quien, entre otros hechos, señaló:

*“El día 22/06/2024 el cliente llegó a mis contactos a través de referido.
Intenté comunicarme con el de manera telefónica, sin éxito. Luego el día 23/06/2024 se concretó la llamada telefónica.
Durante la conversación el cliente me mencionó que ya había cotizado planes en la pag.
Que Plan ya deseaba tomar la opción que incluyera cobertura en la clínica santa maría” (sic).*

2.3.- Además se ofició a la empresa registrada en el FUN de suscripción como empleadora de la persona afiliada, ZUBLIN INTERNATIONAL GMBH CHILE SPA, la que informó como datos de contacto (dirección, teléfono celular y correo electrónico) de la persona afiliada a mayo de 2024, los mismos señalados por persona afiliada en su reclamo, y que difieren de los que aparecen en el FUN de suscripción.

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que los datos de contacto (dirección, teléfono celular y correo electrónico) informados en el FUN de suscripción no correspondían

a los que tenía la persona reclamante a la época de su afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., corroborando de este modo lo alegado por la persona afiliada en su reclamo, en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento. Además, los señalados antecedentes también permitían presumir la eventual intervención de una tercera persona en el proceso de negociación del plan de salud contratado por la persona afiliada.

2.5.- 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 A. ARANCIBIA G., 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 A. ARANCIBIA G., en cuanto a los datos de contacto de este, relativos al domicilio, teléfono y correo electrónico que tenía esta persona a la época de su afiliación a la Isapre, 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 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.

d) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención a 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.

e) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación 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, de esta Superintendencia, esto es, delegar en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la Isapre.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 31 de marzo de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, respecto del primer cargo (falta de diligencia en el proceso de suscripción), que en la llamada telefónica que mantuvo con la persona postulante el 23 de junio de 2025, abordó todas sus inquietudes respecto a la cobertura y ofreció a la persona postulante un plan ajustado a sus necesidades. Agrega que en todo momento se aseguró que la persona postulante comprendiera el proceso y se sintiera acompañada.

En cuanto al segundo cargo (entrega de información errónea), expone que los datos de contacto utilizados le fueron proporcionados por la persona postulante.

Específicamente, asevera que el correo electrónico y la dirección de la persona afiliada le fueron informados por ésta durante la llamada telefónica a que ha hecho referencia, y además dicho correo electrónico fue confirmado posteriormente a través de WhatsApp.

Aduce que en ese momento no hubo indicios de que los señalados datos fueran incorrectos.

Asevera que actuó de buena fe, que no hubo otra intención de su parte en sus acciones y que siguió el protocolo establecido para la venta a distancia, confiando en que estaba hablando con A. ARANCIBIA G. y que se le estaba entregando datos verídicos.

En relación con el tercer cargo (ingresar contrato sin el debido consentimiento), sostiene que el contrato fue suscrito electrónicamente con el consentimiento de A. ARANCIBIA G., a quien se presentó la documentación contractual para su revisión y tuvo la oportunidad de aceptar o rechazar los términos de ésta, sin que se haya realizado ninguna acción sin su autorización.

Agrega que durante los 7 años que se ha desempeñado como agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., ha brindado la mejor asesoría posible a las/los clientes, de acuerdo a los protocolos y herramientas entregadas por la Isapre.

En lo que atañe al cuarto cargo (ingresar contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa), reitera que la dirección de correo electrónico fue proporcionada por la persona postulante y confirmada durante sus interacciones.

Sostiene que la única forma en que podría haber detectado que el correo electrónico era erróneo habría sido algún documento que le hubiese entregado dicha persona, que incluyera un correo electrónico diferente. Agrega que no sabe de qué otra forma podría haber verificado el correo electrónico correcto.

Además, señala que la persona postulante hizo entrega de documentos personales, como liquidación de sueldo, certificado de cotizaciones de AFP (que fue validado en la página web de ésta) y fotografía de su cédula de identidad por ambos lados.

Por último, con respecto al quinto cargo (ingresar un contrato de salud en cuya negociación intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre), alega que no delegó la negociación o suscripción del contrato a ninguna tercera persona.

En conclusión, asevera que su actuación en esta afiliación fue diligente, transparente y ajustada a los procedimientos establecidos por la Isapre; que todos los datos fueron proporcionados y validados por la persona postulante, de acuerdo con los protocolos establecidos por la Isapre, y que cualquier discrepancia en la información entregada responde a factores ajenos a su control, y en ningún caso a una conducta dolosa o negligente de su parte.

Adjunta a sus descargos: a) Capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto correspondiente al número de telefonía celular registrado en el FUN de suscripción, en las que aparece como la/el agente de ventas le solicita antecedentes y le guía en el proceso de suscripción (no consta la etapa de asesoría y negociación del contrato de salud previsional) y b) Copia de certificado de cotizaciones previsionales y de liquidación de sueldo que le fue remitida a la/al agente de ventas en la conversación de WhatsApp a que se ha hecho referencia.

4. Que, analizados nuevamente los antecedentes, se estima procedente excluir de reproche a la/al agente de ventas respecto del cargo “c) *Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante (...)*”, toda vez que, si bien está acreditada la falsedad del correo electrónico utilizado para esta suscripción, tratándose del referido incumplimiento gravísimo, asociado a la sanción de cancelación del registro de la/del agente de ventas involucrada/o, se requiere contar con otros antecedentes que corroboren o concuerden con la presunción de falta de consentimiento que se desprende de la falsedad del correo electrónico utilizado, como por ejemplo, que se hubiese comprobado, además, la omisión de cargas legales, puesto que no es verosímil que una persona se afilie voluntariamente a una Isapre omitiendo a sus cargas legales.

5. Que, asimismo, se excluirá de reproche a la/al agente de ventas respecto del cargo “e) *Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (...)*”, puesto que, a pesar que en el informe de auditoría aportado por la Isapre consta que la/el agente de ventas declaró que la persona postulante había cotizado planes en el sitio web “QuePlan”, y que “*deseaba tomar la opción que incluyera cobertura en la clínica santa maría*” (sic), y que, por otro lado, en las capturas de pantalla acompañadas por la/el agente de ventas no consta la etapa de asesoría y negociación del contrato de salud previsional; lo cierto es que en ningún antecedente aparece o se menciona el nombre de alguna tercera persona que haya intervenido en la etapa de negociación, por lo que no existen suficientes antecedentes para dar por comprobado el citado incumplimiento gravísimo.

6. Que, en lo que atañe a los cargos a, b y d, es decir, falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar a consideración de la Isapre un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea que impidió la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, los descargos y antecedentes aportados por la/el agente de ventas no desvirtúan el hecho acreditado en el procedimiento sancionatorio en orden a que el número de teléfono celular y correo electrónico informados en el FUN de suscripción no correspondían a los que tenía la persona reclamante a la época de su afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

7. Que, corrobora lo anterior, el hecho que Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. decidió anular la afiliación de A. ARANCIBIA G. y traspasar al FONASA las cotizaciones que había cobrado a dicha persona.

8. Que, en consecuencia, por los motivos señalados anteriormente 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 15 UTM.

9. 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. ROBERTO FELIPE HENRÍQUEZ SILVA, RUN N [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar a consideración de ésta un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada.

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 aquélla, 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-320-2024), 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. R. F. HENRÍQUEZ S.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. A. ARANCIBIA G. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-320-2024