SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7765

Santiago**, 28-07-2025**

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 Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional", 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 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-253-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAMELA ALLEL LLABUR, en el que se le formuló los cargos que se indican (Ord. IF/N°14.934, de 10 de abril de 2025):

CASO DE D. CAAMAÑO Z.:

2.1.- Con fecha 11 de julio de 2024, la/el Sra./Sr. D. CAAMAÑO Z. alegó, 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, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de D. CAAMAÑO Z., de 16 de mayo de 2024, en que se informa que su anterior institución de salud es el FONASA, su empleadora la CORPORACION EDUCACIONAL CELESTIN FREINET, RUT N°65.152.819-4 y su renta imponible $600.380, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. P. ALLEL LL. La información de contacto de la persona afiliada que consta en este FUN (dirección, número de teléfono celular y correo electrónico), es diferente a la señalada por la persona afiliada en su reclamo.

b) Copia de mensajes enviados por la Isapre a D. CAAMAÑO Z. durante el proceso de suscripción del contrato de salud, en los que consta que para la firma electrónica de la documentación contractual se utilizó el correo electrónico y el número de teléfono celular indicado en el FUN de suscripción.

2.3.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, D. CAAMAÑO Z., remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de liquidaciones de remuneraciones de abril y mayo de 2024, emitidas por la empleadora CORPORACIÓN MUNICIPAL DE ÑUÑOA, RUT N° 70.932.800-K.

2.4.- También se requirió antecedentes a la empleadora informada en el FUN de suscripción, CORPORACION EDUCACIONAL CELESTIN FREINET, la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de liquidaciones de remuneraciones de abril y mayo de 2024, correspondientes a D. CAAMAÑO Z.

2.5.- Además, se ofició a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. (institución de salud a la que D. CAAMAÑO Z. estuvo afiliada/o hasta marzo de 2023), la que informó la dirección, teléfono y correo electrónico que D. CAAMAÑO Z. registraba en dicha institución, y que no coinciden con los registrados en el FUN de suscripción a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

CASO DE M. AMÉSTICA A.:

2.6.- Con fecha 28 de noviembre de 2024, la/el Sra./Sr. M. AMÉSTICA A. alegó, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

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

a) Copia de Declaración de Salud de M. AMÉSTICA A., de 22 de mayo de 2024, en la que consta que no se declaró ninguna preexistencia.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de M. AMÉSTICA A., de 22 de mayo de 2024, en que se informa que su anterior institución de salud es el FONASA, su empleadora la CORPORACION EDUCACIONAL DEL ARZOBISPADO, RUT N°71.944.500-4 y su renta imponible $1.847.641, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. P. ALLEL LL. La información de contacto de la persona afiliada que consta en este FUN (dirección, número de teléfono celular y correo electrónico), es diferente a la señalada por la persona afiliada en su reclamo.

c) Copia de mensajes enviados por la Isapre a M. AMÉSTICA A. durante el proceso de suscripción del contrato de salud, en los que consta que para la firma electrónica de la documentación contractual se utilizó el correo electrónico y el número de teléfono celular indicado en el FUN de suscripción.

d) Copia de informe de auditoría de 19 de diciembre de 2024, en el que, entre otros hechos, se informa que M. AMÉSTICA A., con fecha 11 de noviembre de 2024, reclamó formalmente ante la Isapre, señalando ser paciente GES del FONASA, que recibe medicamentos cada dos meses y que estaba en la fecha límite para la entrega de los medicamentos (fines de noviembre).

2.8.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, M. AMÉSTICA A. remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de cuenta de telefonía celular a nombre de M. AMÉSTICA A., en que aparecen dos números de teléfono celular, ninguno de los cuales coincide con el registrado en el FUN de suscripción a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., y, por el contrario, uno de dichos números sí corresponde al informado por la persona afiliada en su reclamo.

2.9.- Revisado el expediente del juicio arbitral al que dio origen el reclamo de M. AMÉSTICA A., se constató que en dicho juicio arbitral la Isapre informó que el área comercial había instruido con fecha 20 de diciembre de 2024 que el contrato de salud de M. AMÉSTICA A. debía ser anulado, propuesta que fue aprobada por el tribunal arbitral mediante sentencia de 13 de enero de 2025.

2.10.- Por último, revisado el Sistema de Gestión de Garantías en Salud, se constató que efectivamente M. AMÉSTICA A. se encontraba con confirmación diagnóstica y en tratamiento por un problema de salud GES, en el FONASA, desde el año 2011.

2.11.- Los referidos antecedentes daban cuenta que las afiliaciones de D. CAAMAÑO Z. y de M. AMÉSTICA A. correspondían a suscripciones de contratos de salud que no contaron con el debido consentimiento de las personas afiliadas, puesto que se realizaron por medio de correos electrónicos y/o números de telefonía celular que no pertenecían a dichas personas. Además, en el caso de M. AMÉSTICA A., en tratamiento por un problema de salud GES desde el año 2011, a través del FONASA, no es verosímil que haya consentido en cambiarse a la Isapre y menos que haya omitido en la Declaración de Salud dicha preexistencia, exponiéndose a la exclusión de cobertura y/o a la terminación del contrato de salud por parte de la Isapre, en circunstancias que su problema de salud GES requiere un tratamiento permanente.

2.12.- 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 de los contratos de salud

previsional de D. CAAMAÑO Z. y de M. AMÉSTICA 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) Ingresar a tramitación de la Isapre suscripciones de contratos de salud previsional que no contaron con el consentimiento de las personas afiliadas (D. CAAMAÑO Z. y de M. AMÉSTICA A.), 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.

c) Someter a consideración de la Isapre contratos de salud previsional para cuya suscripción se utilizó correos electrónicos y/o números de teléfono celular que no correspondían a D. CAAMAÑO Z. y M. AMÉSTICA A., 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.

3. Que, mediante presentación de 17 de abril de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, respecto del caso de M. AMÉSTICA A., que acreditó ante la Isapre, mediante capturas de pantalla de conversaciones de WhatsApp, que fue esta persona quien solicitó su ingreso a la Isapre y que estuvo de acuerdo con el plan, y el costo de éste.

Agrega que la primera reunión con M. AMÉSTICA A. se hizo mediante la aplicación ZOOM, pero dado que esta persona "no pudo prender la cámara se cambió a videollamada y así poder asegurarme de que sea la misma persona que figuraba en la cédula de identidad "(sic).

Sostiene que el contacto de ambas personas los obtuvo mediante "un referido", lo que constituye un procedimiento habitual para contactarse con personas interesadas en afiliarse a una Isapre.

Aduce que jamás sospechó que, en definitiva, dichas personas formularían algún reclamo o denuncia que diera lugar a un procedimiento como éste, más aún cuando todo el proceso de afiliación se efectuó conforme lo ordenan los protocolos legales y de ventas.

Señala que los datos de los empleadores de estas personas los obtuve a través de los certificados de cotizaciones de AFP, debidamente validados, y también a través de las liquidaciones de sueldo que le fueron enviadas por estas personas.

Expone que, según consta en los videos de grabación de pantalla que adjunta (dos archivos MP4 que remitió junto a su escrito de descargos), afilió a D. CAAMAÑO Z., el 15 de mayo de 2024, y a M. AMÉSTICA A., el 20 de mayo de 2024.

Reitera que ambas personas le llegaron como referidos, tal como se estila y es costumbre en el sistema de ventas de isapres.

Ambos procesos de afiliación los realizó mediante VEA (Venta Electrónica Asistida) y al respecto cita el 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, en cuanto establece que: "El agente de ventas que gestione la suscripción de contratos a través de esta modalidad, deberá solicitar al potencial afiliado una dirección de correo electrónico, debiendo ésta quedar registrada en la isapre. El agente de ventas no podrá crear una cuenta de correo electrónico para la persona que está contratando" (inc. 1° del numeral 2 de la letra A) del citado Título II).

Sobre el particular, argumenta que siguió estrictamente el protocolo establecido en el citado Compendio, solicitando vía WhatsApp, un correo electrónico y un número de teléfono válidos, para poder efectuar los procesos de ventas.

Asevera que ambas personas suscribieron sus respectivos contratos y declaraciones de salud; que las afiliaciones se realizaron con apego a la ley, con comunicación directa con las personas afiliadas y utilizando correos electrónicos que contemplaban sus apellidos y nombres, así como números de teléfono válidos.

Concluye que, apreciados los puntos expresados precedentemente, si bien las personas afiliadas pudieron haber acreditado ante este Organismo de Control que los correos electrónicos y números de teléfono utilizados en el proceso de venta de los planes de salud, no eran verídicos o no les pertenecían, lo cierto es que la/el agente de ventas no sabía o no tenía forma alguna de acreditar que dichos e-mails o números de teléfono celular no eran de las personas afiliadas, y menos se le puede imputar haberlos creado. Asimismo, en modo

alguno fue la/el agente de ventas quien proporcionó información errónea, según dan cuenta las grabaciones de pantalla de conversaciones de WhatsApp que adjunta a sus descargos.

Señala que la solicitud de documentos para poder realizar los procesos de venta y concretar la suscripción de los planes de salud, se realizó mediante el envío y recepción de correos electrónicos corporativos (Isapre Colmena), de los cuales obtuvo la información.

Hace presente que es de público conocimiento que durante el mes de junio de 2024 la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. sufrió un ciberataque, el que provocó la eliminación de la gran mayoría de los correos electrónicos que se mantenían en los sistemas de la Isapre, sobre todo aquéllos cercanos a la fecha del ciberataque, como es el caso de los correspondientes a las afiliaciones de marras.

Expone que ninguno de los antecedentes proporcionados por las personas afiliadas tenía evidencias o características de falsedad o simulación, y, para la/el agente de ventas, dichas personas sí eran quienes decían ser y prestaron su consentimiento libre y espontáneamente.

Sin reconocer responsabilidad o falta de diligencia o cuidado en el proceso de venta, alega que cualquier error imputable a su conducta, fue absolutamente de buena fe y en el entendido que estaba interactuando con las personas que decían ser.

Sin perjuicio de lo anterior, hacer presente que trabaja en la Isapre hace casi 30 años y que jamás había tenido un problema de esta naturaleza, porque siempre ha realizado las ventas de manera correcta, ajustada a derecho y conforme lo exigen los protocolos legales y administrativos.

En el mismo orden de ideas, expone que según consta en el informe de auditoría realizado por la Isapre, recibió una comisión de aproximadamente 150 mil pesos por cada persona afiliada, monto que no se condice con sus ingresos mensuales y los beneficios que la Isapre le ha otorgado durante todos estos años.

Además, señala que ha sido premiada/o en muchas oportunidades como una/un destacada/o agente de ventas, recibiendo innumerables felicitaciones por parte de la Isapre.

En consecuencia, aduce que, si se ponderan adecuadamente los antecedentes, se puede concluir que jamás pondría en riesgo su única fuente laboral por ya casi 30 años, sólo para obtener una suma cercana a los 300 mil pesos.

En este sentido, alega que, de un análisis exhaustivo de los antecedentes, a lo sumo podría concluirse que existió una falta de diligencia o culpa levísima de su parte, pero jamás mala fe y menos que haya incurrido en actos impropios en la suscripción de los contratos de salud.

Señala que no obstante haber actuado en todo momento de buena fe y con estricto apego a los protocolos de venta, tal vez debió haber sido más acuciosa en el proceso, aunque ello implicase desconfiar de toda persona postulante.

Agrega que no puede admitir como propios determinados actos imputados a su persona, porque reitera que jamás actuó al margen de la ley o infringiendo alguna norma.

Indica que en ningún momento existió fraude y menos adulteración o falsificación de algún documento, y que su actuar nunca tuvo la intención de obtener un beneficio indebido ni de causar perjuicio alguno a ninguna de las personas reclamantes.

Por último, reitera que después de casi 30 años de servicios ininterrumpidos en la Isapre, jamás pondría en riesgo su integridad profesional ni el buen nombre que ha construido durante toda su trayectoria.

Por tanto, solicita que sus descargos sean acogidos y, en consecuencia, se le exima de cualquier tipo de sanción, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho latamente expuestos.

ADJUNTA a sus descargos, dos archivos MP4 que contienen videos de captura en movimiento de las conversaciones que sostuvo con los contactos “D(...) Caamano” y “M(...) Amestica” a través de WhatsApp.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente que en las capturas de pantalla en movimiento de las conversaciones de WhatsApp que acompaña la/el agente de ventas, no consta que haya existido una asesoría y negociación del plan de salud por parte de la/de agente de ventas.

5. Que, en efecto, en el caso del contacto “D(...) Caamano”, en la conversación la/el agente de ventas se presenta y acto seguido, sin ofrecer su asesoría, ni indagar acerca de las necesidades y/o requerimientos de la persona contactada, y sin proponerle diferentes planes de salud, inmediatamente le indica que será ella quien hará su ingreso a la Isapre.

6. Que, en el caso del contacto “M(...) Amestica”, si bien los términos en que se inicia la conversación podrían dar a entender que hubo una conversación o contacto previo entre la persona contactada y la/el agente de ventas, lo cierto es que en el transcurso de la conversación la persona contactada hace referencia a un tercero que le habría orientado (Vicente) y la/el agente de venta le pide que le confirme el plan de salud, y le pregunta qué precio le habían informado por este plan y, por tanto, queda claro que no fue la/el agente de ventas quien actuó en la etapa de asesoría, oferta de planes y de negociación previa a la suscripción.

7. Que, en consecuencia, del tenor de las conversaciones acompañadas se desprende de manera clara y precisa, que en estos casos no se trató de contactos que le fueron referidos a la/el agente de ventas para que ésta/éste les asesorara y ofreciera planes de salud, sino que de casos que le fueron traspasados sólo para los efectos de que efectuara el proceso de suscripción de los contratos de salud previsional.

8. Que, por consiguiente, no fue la/el agente de ventas quien recabó los datos de contacto de estas personas (dirección, correo electrónico y número de teléfono), ni los antecedentes requeridos para su afiliación (copia de cédula de identidad, antecedentes de renta, etc.), ni quien consultó por eventuales preexistencias.

9. Que, en este sentido, al no haber llevado la/el agente de ventas la etapa de asesoría, orientación, oferta de planes, requerimiento de antecedentes y negociación del contrato de salud, se expuso imprudentemente a un engaño en cuanto a la identidad de las personas con las que supuestamente estaba interactuando en el proceso de suscripción de los contratos de salud, así como en cuanto a la veracidad de los datos de contacto u otros antecedentes de las personas que estaba afiliando.

10. Que, por tanto, la/el agente de ventas, por una gravísima falta de diligencia y cuidado en el cumplimiento de sus labores, sí es responsable de estas afiliaciones sin consentimiento, efectuadas a través de correos electrónicos y/o números de teléfono celular falsos o erróneos.

11. 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.

12. 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.

13. 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. PAMELA ALLEL LLABUR, RUN N[redacted], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción de los contratos de salud previsional, por ingresar a tramitación de la Isapre suscripciones de contrato de salud previsional que no contaban con el consentimiento de las personas afiliadas y por someter a consideración de la Isapre contratos de salud previsional para cuya suscripción se utilizaron correo electrónicos y/o números de teléfono celular que no correspondían a las personas afiliadas, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de éstas.

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 y deben ser 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-253-2024), 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 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. P. ALLEL LL.
- Sra./Sr. D. CAAMAÑO Z. (a título informativo)
- Sra./Sr. M. AMÉSTICA A. (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-253-2024