

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8977

Santiago, 22-08-2025

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-256-2024, 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 (Ord. IF/N°25.776, de 11 de julio de 2025):

2.1.- Con fecha 4 de octubre de 2024, la/el cotizante Sra./Sr. R. G. CÁRDENAS A. alegó, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

Copia de FUN de modificación de su contrato de salud previsional en Isapre BANMÉDICA S.A., de 30 de junio de 2024, en que consta que los datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico) de la persona afiliada registrados en dicha isapre son los mismos que ésta informó en su reclamo.

2.3.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constata que en éste:

a) La Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. acompañó, entre otros antecedentes, copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre R. G. CÁRDENAS A. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 26 de julio de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. R. F. HENRÍQUEZ S.. La información de contacto (teléfono celular y correo electrónico) de la persona afiliada que se registra en este FUN, no corresponde a la registrada en la Isapre anterior (Banmédica S.A.) ni a la informada por la persona afiliada en su reclamo.

b) La Isapre CONSALUD S.A., institución a la que la persona reclamante se afilió con posterioridad a los hechos expuestos en su reclamo, acompañó, entre otros antecedentes, copia de FUN de suscripción electrónica celebrada entre R. G. CÁRDENAS A. y la Isapre CONSALUD S.A. S.A., el 5 de noviembre de 2024, en que consta que la información de contacto (teléfono celular y correo electrónico) de la persona afiliada registrada en este FUN no corresponde a la registrada en el FUN de afiliación a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., pero sí coincide con la informada por la persona afiliada en su reclamo y con la registrada en la Isapre Banmédica S.A.

c) La Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. presentó con fecha 10 de febrero de 2025 un escrito informando que el contrato de R. G. CÁRDENAS A. había sido anulado.

2.4.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a R. F. HENRÍQUEZ S., quien remitió capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de "WhatsApp" con el contacto correspondiente el número de teléfono celular registrado en el FUN de afiliación a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en las que consta que la/el agente de ventas no efectuó una asesoría previa ni oferta de planes de salud a la persona que contactó a través de ese número el 26 de julio de 2024, sino que simplemente se presentó, le informó que *"me dieron su contacto para iniciar el proceso de incorporación"* y acto seguido comenzó a requerir antecedentes y a guiar a la persona contactada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual. Además, cuando la/el agente de ventas le consultó al referido contacto si el plan de salud cuya copia le remitió era el escogido, la persona contactada le respondió *"así es"* y que su valor era de \$250.000 *"me dijeron"* (sic).

2.5.- Los referidos antecedentes comprobaban que los datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico) informados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no correspondían a la persona afiliada y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, toda vez que fue realizada a través de un correo electrónico y un número de teléfono celular que no le pertenecían.

Además, la evidencia aportada por la/el agente de ventas daba cuenta que no efectuó una asesoría ni oferta de planes de salud a la persona que contactó, sino que simplemente le solicitó los antecedentes necesarios para su afiliación y le guio el proceso de suscripción electrónica, lo que implicaba que fueron terceras personas quienes intervinieron en la etapa previa de asesoría, orientación y negociación del contrato de salud.

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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de R. G. CÁRDENAS 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 una suscripción de contrato de salud previsual que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, 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 un contrato de salud previsual para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o un número de teléfono celular que no correspondía a R. G. CÁRDENAS A., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

d) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsual, en cuya negociación intervinieron terceras personas, incurriendo en lo establecido en la letra f) del numeral 1.1 o en la letra c) 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.

3. Que, mediante presentación de 24 de abril de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, sobre la "asesoría entregada" a la persona afiliada, que ésta se efectuó por "vía telefónica", cumpliendo con los protocolos que rigen las afiliaciones no presenciales.

Agrega que la persona postulante manifestó su interés en contar con un plan que otorgara cobertura a nivel nacional, con énfasis en la zona norte del país, por lo que se le recomendó el plan COLMENA PLUS 1249080, que se acomodaba a su 7% y a sus necesidades, puesto que al que ser de libre elección, tiene cobertura en todo el país.

Además, refiere que le explicó detalladamente el contenido del plan y se le aclararon sus dudas antes de confirmar su decisión, y que, posteriormente, al remitírsele por mensajería el detalle del plan, confirmó expresamente con un "así es", lo que demostraría que existió una asesoría efectiva, comprensión del plan ofrecido y consentimiento expreso para su contratación.

Sobre la "documentación y proceso de afiliación electrónica", asevera que el proceso se desarrolló de manera electrónica, conforme a lo estipulado en la normativa vigente y protocolos internos de la Isapre.

Añade que toda la documentación fue aportada directamente por la persona postulante y que la/el agente de ventas verificó que la cédula de identidad no estuviera vencida.

En cuanto al certificado de cotizaciones de AFP aportado por la persona postulante, aduce que este documento sólo puede ser obtenido mediante el uso de claves personales e intransferibles, y que la validez del mismo fue confirmada por la jefatura de la/el agente de ventas.

En cuanto a la liquidación de sueldo enviada por la persona postulante, la renta y empleadora informadas en aquélla, coincidían con las registradas en el certificado de cotizaciones de AFP.

Aduce que la desafiliación a la Isapre Banmédica fue realizada por la propia persona afiliada, a través de los canales oficiales, proceso que requiere necesariamente el uso de una clave personal e intransferible, la cual sólo puede ser activada por la/el titular mediante doble validación: ingreso de contraseña secreta y confirmación mediante código de seguridad enviado al celular de la persona afiliada.

Por tanto, argumenta que, en el evento de haberse producido una suplantación, sería evidente que se utilizó información altamente confidencial y, en este contexto, la/el agente de ventas actuó sobre la base de antecedentes reales, válidos y verificados, sin que hayan existido indicios que le permitieran presumir una situación irregular.

Sobre el "uso de datos de contacto distintos", alega que el número telefónico y correo electrónico utilizados durante el proceso de afiliación, fueron entregados por la persona con la cual mantuvo comunicación fluida y coherente.

Adiciona que es habitual que muchas personas postulantes utilicen correos alternativos o segundos números de contacto por motivos personales, lo que no representa en sí mismo un acto fraudulento ni irregular.

Niega que se hayan alterado datos de manera unilateral o que se hayan utilizado canales ajenos o no autorizados.

Sobre la "eventual intervención de terceros", asevera que, durante todo el proceso de afiliación, actuó de buena fe, cumpliendo de forma rigurosa con los protocolos establecidos por la Isapre para las suscripciones electrónicas.

Reitera que asesoró a la persona postulante en la elección del plan de salud, que le guio en cada etapa, que le solicitó la documentación exigida por la normativa y que validó que ésta estuviera completa y en orden.

Niega que haya existido intervención o coordinación con terceros, y reitera que la persona postulante a la que contactó, respondió de forma coherente, aportando todos los antecedentes requeridos, y ejecutando acciones que sólo podían ser realizadas por la/el titular de forma personal, como es el caso de la obtención del certificado de AFP y la desafiliación electrónica a la Isapre anterior.

Afirma que actuó en todo momento con responsabilidad, seriedad y buena fe, siguiendo cada una de las etapas del proceso, tal como lo exige la normativa vigente.

Insiste que cumplió con cada uno de los requerimientos normativos, actuando bajo los lineamientos institucionales y sin que existieran indicios que hicieran presumir un fraude.

Sostiene que, en el evento que haya existido una tercera persona involucrada, no tiene como verificarlo, puesto que no tiene medios para verificar si los datos entregados fueron obtenidos por la persona afiliada o una tercera persona con acceso total a su información confidencial.

Sobre el "cumplimiento normativo", reitera que todo el procedimiento de afiliación fue ejecutado con estricto apego a la normativa vigente, y que la afiliación electrónica se realizó utilizando los canales oficiales, cumpliendo con los pasos establecidos para la validación de identidad, recepción de documentos y consentimiento del cliente.

Insiste que actuó en todo momento de buena fe, cumpliendo los protocolos y procedimientos exigidos para la venta y afiliación electrónica, que no se obvió ninguna etapa ni se efectuaron acciones al margen de la regulación o de las instrucciones impartidas por la Isapre.

Alega que si posteriormente se configuró alguna situación que pudiese considerarse

irregular, ello se debió a factores externos, sin que haya existido dolo, negligencia o infracción de parte de la/del agente de ventas.

Conforme a lo expuesto, solicito se tenga por presentados sus descargos, se valoren sus argumentos y se cierre el presente procedimiento sin sanción, atendido que no ha incurrido en falta alguna, ha cumplido con todos los estándares exigidos por la normativa y ha actuado de buena fe en el ejercicio de mis funciones.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que en éstos no aporta antecedentes que permitan desvirtuar las evidencias conforme a las cuales se le formuló cargos, y, tampoco sus alegaciones y argumentaciones logran enervar el mérito probatorio de dichas evidencias y, en particular, el tenor de las capturas de pantalla que la/el agente de ventas aportó a requerimiento de este Organismo de Control.

5. Que, en efecto, tal como se indicó en el oficio de cargos, la evidencia aportada por la/el agente de ventas durante la etapa de investigación, daba cuenta que la/el agente de ventas no efectuó una asesoría ni oferta de planes de salud a la persona que contactó, sino que simplemente le solicitó los antecedentes necesarios para su afiliación y le guio el proceso de suscripción electrónica, de manera que no fue la/el agente de ventas, sino que terceras personas quienes intervinieron en la etapa previa de asesoría, orientación y negociación del contrato de salud. Además, por lo mismo, no fue la/el agente de ventas quien recabó los datos de contacto de la persona afiliada.

6. Que, asimismo, al no haber llevado la/el agente de ventas la etapa de asesoría, orientación, oferta de planes y negociación del contrato de salud, ni haber sido la/el agente de ventas quien recabó los datos de contacto de la persona postulante, se expuso imprudentemente a un engaño en cuanto a la veracidad de los datos de contacto u otros antecedentes de la persona que estaba afiliando.

7. Que, así las cosas, no existe ningún antecedente que permita eximir a la/al agente de ventas de las imputaciones relativas a su falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud, al hecho de haber sometido 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, y en cuya negociación intervinieron terceras personas.

8. Que, por el contrario, en relación con la desafiliación a la Isapre anterior, Banmédica S.A., la cuestión de las claves necesarias para realizar dicha operación, representa un obstáculo para dar por debidamente comprobado el segundo cargo imputado al/al agente de ventas, esto es, ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, por lo que se excluirá esta imputación de reproche.

9. Que, se hace presente que, en relación con otra persona reclamante (caso A-320-2024), a través de Resolución Exenta IF/N° 5582, de 6 de junio de 2025, esta Intendencia ya sancionó a la/al agente de ventas Sra./Sr. R. F. HENRÍQUEZ S. por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. e ingresar a consideración de ésta un contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa.

10. Que, así las cosas, se verifica en el presente caso lo señalado en la letra g) 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, la reiteración de faltas calificadas como graves, que hubiesen sido sancionadas dentro de los últimos dos años.

11. 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, y considerando, además, la reiteración de faltas graves sancionadas dentro de los últimos dos años, 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.

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

RESUELVO:

1. CANCELESE a la/al Sra./Sr. ROBERTO FELIPE HENRÍQUEZ SILVA, RUN

[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, 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, e ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional, en cuya negociación intervinieron terceras personas.

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-256-2024), 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. R. F. HENRÍQUEZ S.
- Sra./Sr. R. G. CÁRDENAS 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-256-2024