

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9535

Santiago, 05-09-2025

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, aprobado por la Circular IF/N°131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; 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-361-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NICOLE ALEXANDRA ARÉVALO NAVARRETE, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-361-2024 (Ord. IF/N°27.066, de 23 de julio de 2025):

2.1.- Con fecha 3 de diciembre de 2024, la/el Sra./Sr. L. VICENTE S., de nacionalidad brasileña, 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:

a) Documento que contiene traducción al español de una declaración jurada en portugués, en la cual la persona reclamante declara en lo fundamental, que nunca ha tenido un vínculo laboral que diera lugar a un contrato de trabajo con la empresa ACTIVA MARKETING SpA.

b) Capturas de pantalla de la información disponible en la web de la Isapre, respecto de la persona reclamante, en que aparece, entre otros antecedentes, el listado de cartas de cobranza enviadas a ACTIVA MARKETING SpA, e historial de licencias médicas y de bonos emitidos, que dan cuenta que no registra licencias médicas ni emisión de bonos en el período mayo de 2020 a junio de 2024.

2.3.- 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 contrato de salud celebrado entre L. VICENTE S. e Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 28 de JULIO de 2020, en que se informa que su anterior institución de salud fue el FONASA, su Institución de Previsión AFP MODELO, su empleadora la empresa ACTIVA MARKETING SpA, RUT N°76.948.311-K y su renta imponible \$2.150.000, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. N. A. ARÉVALO N..

b) Certificado de Rentas, sin fecha ni timbre, ingresado a la Isapre como antecedente para acreditar la renta y vínculo laboral de la persona afiliada, en el que se registra como su empleadora a la empresa ACTIVA, RUT N°76.948.311-K, como su institución de salud anterior el FONASA, como su renta imponible la suma de \$2.150.000 y como fecha de contratación el mes de junio de 2020.

c) Copia de correos electrónicos intercambiados entre la/el agente de ventas y su jefatura,

con imagen adjunta de “Comprobante Solicitud de Cédula de Identidad para Extranjeros”, de 10 de marzo de 2020, correspondiente a L. VICENTE S., en el que se registra un correo electrónico diferente al consignado en el FUN de suscripción respecto de esta persona.

d) Informe de Auditoría efectuada por la Isapre, de 17 de febrero de 2025, en el que se hace referencia al reclamo presentado por la persona reclamante ante la Isapre, los antecedentes del caso, las respuestas de la persona reclamante y la sugerencia de anulación del contrato de salud.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de esta Intendencia, la persona reclamante aportó:

a) Hilo de conversación de correos electrónicos entre la Isapre y la persona reclamante (31 de enero a 4 de febrero de 2025), en la que ésta informó a la Isapre, entre otros hechos, que, de los datos registrados en el FUN de suscripción, el domicilio corresponde al departamento arrendado para hospedarse en Chile, y que el teléfono celular y el correo electrónico correspondían a un/a trabajador/a de Activa Marketing.

b) Copia de documento emitido por LATAM Airlines, con información del pasaje aéreo de ida de la persona reclamante, para el día 8 de JULIO de 2020, desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Sao Paulo.

c) Certificado de Consulta de Afiliación emitido por la Superintendencia de Pensiones, en el que se indica que, a JUNIO de 2024, la persona reclamante no se encuentra incorporada a ninguna AFP.

d) Copia de antecedentes en idioma portugués que dan cuenta de la situación laboral de la persona reclamante en Brasil.

e) Copia de escrito de oposición de excepciones, presentado por ACTIVA MARKETING SpA ante el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago, en el que opone la excepción la “Inexistencia de la Prestación de Servicios” respecto del cobro de las cotizaciones de salud de L. VICENTE S.

2.5.- Por último, a solicitud de este Organismo de Control, la Policía de Investigaciones de Chile remitió certificado de viajes de la persona reclamante, emitido con fecha 30 de mayo de 2025, en el que se registra que su primer ingreso a Chile se produjo el 7 de febrero de 2019 y su última salida del país, el 8 de JULIO de 2020, con destino a Brasil.

2.6.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la afiliación de L. VICENTE S. correspondía a una suscripción de contrato de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, puesto que, si bien la afiliación se desarrolló de manera electrónica, no resulta verosímil que habiendo abandonado el país el 8 de JULIO de 2020 y no habiendo reingresado con posterioridad a esa fecha, la persona reclamante haya suscrito un contrato de salud el 28 de JULIO de 2020. Además, los antecedentes comprobaban que los datos relativos al empleador y AFP informados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no correspondían a la persona afiliada.

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 L. VICENTE S., 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 previsional 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) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional con información falsa o simulada en cuanto a la calidad de trabajador dependiente de la persona afiliada y la identidad de su empleador, incurriendo en lo establecido en la letra c) 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) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, incurriendo en lo establecido en la letra e) 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 23 de julio 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 Oficio Ord. IF/N°27.066, de 23 de julio de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada y/o a la Isapre.

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 y lo dispuesto en la letra a) y c) 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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

7. 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. NICOLE ALEXANDRA ARÉVALO NAVARRETE, 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, e ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional con información falsa o simulada en cuanto a la calidad de trabajador dependiente de la persona afiliada y la identidad de su empleadora.

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 dirigirse 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-361-2024), 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. N. A. ARÉVALO N.
 - Sra./Sr. L. VICENTE S. (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-361-2024