

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9607

Santiago, 09-09-2025

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; el Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual” del Capítulo I del mismo Compendio; 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-259-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ALONSO ADRIÁN URREJOLA BASTÍAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-259-2024 (Ord. IF/N°25.775, de 11 de julio de 2025):

2.1.- Con fecha 11 de octubre de 2024, la/el cotizante Sra./Sr. B. L. SOTO U. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliada sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y que existe falsificación de sus datos personales.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo:

a) Certificado de afiliación a FONASA, emitido con fecha 11 de octubre 2024.

b) Certificado de afiliación a Isapre Colmena Golden Cross S.A., de fecha 23 de septiembre 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 antecedentes:

FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre B. L. SOTO U. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 17 de agosto de 2024, en que se registra como su empleadora a la empresa CORPORACIÓN YUNUS, RUT N° 65.192.585-1, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. A. URREJOLA B. La información de contacto (dirección, número de teléfono celular y correo electrónico) que aparece en este FUN de suscripción, no coinciden con la señalada por la persona afiliada en su reclamo.

2.4.- Además, se ofició a la institución registrada en el FUN de suscripción como empleadora de la persona afiliada, CORPORACIÓN YUNUS, la que informó los datos de contacto (dirección, número de teléfono celular y correo electrónico) que mantenía respecto de la persona reclamante a agosto de 2024. Estos datos de contacto no coinciden con los informados en el FUN de suscripción, pero sí se corresponden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

2.5.- Por otro lado, a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante aportó comprobantes de cobro de telefonía móvil a su nombre, por el período 16-07-2024 a

15-08-2024, y en que consta que ninguno de los números de teléfono celular asociados a esta cuenta de telefonía móvil corresponde al informado en el FUN de suscripción, pero uno sí coincide con el señalado por la persona afiliada en su reclamo. Asimismo, la dirección que aparece en esta cuenta de telefonía móvil, no coincide con la informada en el FUN de suscripción, pero sí concuerda con la indicada por la persona afiliada en su reclamo.

2.6.- Con fecha 21 de enero de 2025 la persona reclamante presentó un segundo reclamo en contra de la Isapre (4004878 de 21/01/2025), al que adjuntó capturas de pantalla de conversación sostenida a través de la red social "Instagram", con la/el agente de ventas A. URREJOLA B., el 12 de diciembre, en que aparece que la/el agente de ventas contactó por esta vía a la persona reclamante para solucionar el problema en la suscripción del contrato de salud, y en que constan, entre otros registros, los siguientes:

Reclamante: *"Estimado me han contactado de colmena por correo, este medio es super informal. Si necesita alguna información envíela a mi correo. Yo jamás solicité mi ingreso a colmena, no entiendo de donde me contactó ud "* (sic).

Agente de ventas: *"Si sé que es informal tengo un número suyo pero al parecer no es suyo es posible explicar la situación y poder solucionar "* (sic).

Luego, más adelante:

Agente de ventas: *"Lo que pasa si no lo soluciono yo con ud me pueden despedir por no validar bien la identidad y tengo 3 hijas por favor por eso la contacto y mi interés "* (sic).

Reclamante: *"Lamento la situación por la que está pasando, pero lamentablemente de mi parte no puedo ayudarlo, yo no solicité una afiliación a la isapre colmena..."* (sic).

2.7.- Los referidos antecedentes daban cuenta que los datos de contacto 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 había tratado de una afiliación que no había contado con su consentimiento.

2.8.- 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, 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) 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, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de ésta, 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.

d) Entrega de información errónea o falsa a la Isapre, respecto de los antecedentes y datos de la persona afiliada, 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, mediante presentación de 21 de julio de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que en ningún momento su intención fue entregar a la Isapre documentación falsa de la persona afiliada.

Señala que esta persona le fue referida por un/a agente de ventas de ventas de Isapre Nueva Masvida, C. Toledo, quien le mencionó que a esta persona le interesaba un plan de Isapre Colmena G.C., y le envió la documentación de dicha persona.

Asevera que dicha/o agente de ventas era de confianza, se lo había recomendado un/a supervisor/a de Isapre Nueva Masvida y antes no había tenido problemas con ella/él.

Sostiene que no desconfió que había algo irregular y reitera que C. Toledo le envió toda la

documentación de la persona reclamante (liquidación de sueldo y certificado de AFP). Añade que junto a su jefatura validó el certificado en la página de la AFP, el cual no era falso.

Afirma que también C. Toledo le envió el número de teléfono celular de la persona postulante, a través del cual la/el agente de ventas se comunicó con una mujer y llenaron la Declaración de Salud.

Asevera que le pidió una videollamada a la persona postulante, como lo exige la Isapre Colmena G.C., pero aquélla le respondió que no podía, y, en este contexto, sostiene que fue un error de su parte haber aceptado y seguido el proceso de suscripción sin hacer la videollamada, y validar la identidad de la persona postulante.

Expone que cuando tomó conocimiento del reclamo de la persona afiliada ante la Isapre, trató de contactarla al número que le habían informado, sin embargo, no obtuvo respuesta. Luego la buscó en redes sociales y la persona afiliada le respondió que nunca había contratado nada y que los documentos no eran de ella.

Señala que trató de buscar una solución con la persona afiliada, ayudar a que la Isapre pusiera término al contrato, y que le explicó que esta situación le iba a perjudicar en su trabajo, pero la persona afiliada no accedió, por lo que la/el agente de ventas no insistió con ella.

Relata que en la investigación interna que hizo la Isapre, siempre fue honesto sobre el tema con sus jefaturas, confiando en sí misma/o y que sólo recibió una carta de amonestación, porque sus jefaturas saben que su trabajo es honesto y que nunca falsificaría documentación, porque conoce los riesgos que implica.

Reitera que sólo confió en alguien que le estafó en relación con la persona afiliada.

Por último, señala que en ningún momento quiso perjudicar a la persona afiliada, y que siempre pensó que realmente hablaba con ella durante el proceso de suscripción.

Adjunta a sus descargos:

a) Capturas de pantalla de parte de las conversaciones que sostuvo a través de WhatsApp con el contacto “C (...) Toledo Nueva...”, en que consta que este contacto le envió, entre otros antecedentes, imágenes de la cédula de identidad de la persona reclamante, el supuesto correo electrónico de la persona postulante y el contacto de WhatsApp “B(...) Clienta”.

Además, al final de este registro, consta que la/el agente de ventas le informó al contacto “C (...) Toledo Nueva...”, que estaba lista la suscripción, que le transferiría, adjuntando archivo PDF del anverso del FUN de suscripción y comprobante de transferencia a nombre de C. A. TOLEDO, por la suma de \$121.310.

b) Copia de declaración manuscrita de la/el agente de ventas, fechada el 16 de diciembre de 2024, que la/el agente de ventas habría presentado en la investigación interna efectuada por las Isapre y en que, en resumen, expone lo mismo que en los descargos, pero más breve y conciso.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente que en éstos la/el agente de ventas no aporta argumentaciones ni antecedentes que desvirtúen el mérito de las evidencias en virtud de la cual se le formuló cargos y que acreditaban que el correo electrónico y número de teléfono celular utilizados para el proceso de suscripción del contrato de salud observado, no correspondían a B. L. SOTO U. y que, por tanto, esta persona no había consentido en ser afiliada a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

5. Que, por el contrario, los descargos de la/del agente de ventas y las capturas de pantalla aportadas en dicha presentación, refuerzan el mérito de los cargos formulados, puesto que comprueban que todos los antecedentes y datos de contacto de la persona postulante le fueron aportados a la/al agente de ventas por una tercera persona, a cambio del pago de una suma de dinero, lo cual corrobora que efectivamente este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, en cuya suscripción en realidad no participó la persona afiliada, y sin que, por otro lado, la/el agente de ventas haya realizado ninguna gestión efectiva para verificar la identidad de la persona con la que habría interactuado durante el proceso de suscripción, lo que además constituye una negligencia inexcusable de su parte, atendida las circunstancias en que obtuvo los supuestos datos de contacto de la persona afiliada.

6. 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.

7. 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. Además, dan cuenta de la intervención irregular de una/un agente de ventas perteneciente a otra Isapre, en contra de quien este Organismo de Control iniciará otro procedimiento sancionatorio.

8. 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.

9. 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. ALONSO ADRIÁN URREJOLA BASTÍAS, 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; ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada; 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, y entrega de información errónea o falsa a la Isapre, respecto de los antecedentes y datos de la persona afiliada.

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 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-259-2024), 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. A. A. URREJOLA B.
 - Sra./Sr. B. L. SOTO U. (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-259-2024

