

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13250

Santiago, 22-12-2025

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 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-317-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. VÍCTOR DOBSON AMPUERO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-317-2024 (Ord. IF/N° 40.016, de 12 de noviembre de 2025):

2.1.- Con fecha 6 de noviembre de 2024, la/el Sra./Sr. A. GONZÁLEZ I. interpuso reclamo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., exponiendo, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a dicha Isapre. Agrega que lleva años en el FONASA, que sus cargas han quedado sin previsión y que para su afiliación a la Isapre se utilizó un correo electrónico y un número de teléfono que no le pertenecen.

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 antecedentes, copia de los siguientes documentos:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre A. GONZÁLEZ I. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 12 de agosto de 2024, en que se registra como su empleadora a la empresa GOODYEAR DE CHILE S.A.I.C., RUT N° 93.770.000-8, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. V. DOBSON A. El correo electrónico y el número de teléfono celular informados en este FUN, no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

b) Informe de auditoría de 11 de diciembre de 2024 en el que se concluye que se decidió amonestar a la/al agente de ventas por haber recibido documentación contractual de un tercero.

En este informe de auditoría se registra que en su declaración la/el agente de ventas expuso que fue contactada/o por un referido de nombre [REDACTED], quien le comentó que entregaba asesorías y que tenía clientes que le podía compartir. Fue de esta manera que dicho tercero le entregó toda la información, los datos y la documentación de la/del Sra./Sr. A. GONZÁLEZ I.

Además, en este informe de auditoría se señala que *"en los antecedentes proporcionados por el AGV se observaron transferencias bancarias al Sr. [REDACTED], las cuales corresponden a pagos realizados por los contactos referidos por el Sr. Valenzuela, según indicó el Sr. Dobson en su declaración "* (sic).

2.3.- Además se ofició a la empresa registrada en el FUN de suscripción como empleadora de la persona afiliada, GOODYEAR DE CHILE S.A.I.C., la que informó como datos de

contacto de la persona afiliada, el mismo correo electrónico y el mismo número de teléfono celular informados por la persona afiliada en su reclamo, y que no coinciden con los consignados en el FUN de suscripción.

2.4.- Por otro lado, en respuesta a solicitud de información efectuada por esta Superintendencia a la persona reclamante, ésta aportó:

a) Boleta de telefonía móvil, en que aparece el mismo número de teléfono celular indicado en su reclamo y que no corresponde al registrado en el FUN de suscripción.

b) Copia de mensajes recibidos por la persona reclamante en agosto de 2024, a través de la casilla de correo electrónico que informó en su reclamo, y que no coincide con la indicada en el FUN de suscripción.

2.5.- Los referidos antecedentes daban cuenta que el correo electrónico y el número de teléfono celular 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. y, además, corroboraban 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 referidos antecedentes daban cuenta de la intervención de un tercero en el proceso de negociación del contrato de salud de la persona afiliada.

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 en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de A. GONZÁLEZ I., 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 (A. GONZÁLEZ I.), incluyendo antecedentes que no contaron 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 A. GONZÁLEZ I., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, 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) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional, en cuya negociación intervinieron terceras personas, incurriendo en lo establecido en la letra f) 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.

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 14 de noviembre 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°40.016, de 12 de noviembre 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 f) 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. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. VÍCTOR DOBSON AMPUERO, 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, someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y 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 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-317-2024), 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. V. DOBSON A.
 - Sra./Sr. A. GONZÁLEZ I. (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-317-2024