

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13401

Santiago, 23-12-2025

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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, 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-273-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. VIVIANA JACQUELINE LABARCA VALENZUELA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-273-2024 (Ord. IF/N° 38.719, de 30 de octubre de 2025):

2.1.- Con fecha 01 de julio de 2024 El/La Sra./Sr. [REDACTED], interpuso un reclamo ante esta Superintendencia, alegando, entre otras cosas, haber sido afiliada sin su consentimiento a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., solicita la inmediata desafiliación y la restitución de los descuentos realizados.

En relación a los datos de contacto consignados por El/La Sra./Sr. S. VALDEBENITO Ch., consta que su domicilio se ubica en la comuna de [REDACTED] y, a su vez, su teléfono y correo electrónico son distintos de los informados en el FUN.

2.2.- Por su parte, con el objeto de contar con mayores antecedentes, este organismo de control, oficio a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la que a través de presentación de fecha 24 de enero de 2025, adjuntó, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN tipo 1 de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre S. I. VALDEBENITO CH. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 15 de marzo de 2024, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. V. J. LABARCA V., Asimismo, se observa que, la información de contacto de la persona afiliada, contenidas en el FUN, son disímiles a los datos consignados por la afiliada en su reclamo.

b) Informe de auditoría realizada a La/El agente de ventas Sra./Sr. V. J. LABARCA V. de fecha 10 de julio de 2024, documento que, en lo atinente al caso, se destacan los siguientes puntos:

- Reclamante señaló lo siguiente: "Estimados Me enteré a través de mi liquidación de sueldo, no tuve contacto con ningún ejecutivo no firme nada y no envié ningún tipo de documentación Mi dirección de hace más de 30 años es [REDACTED] Mi número telefónico es [REDACTED] Mi correo es: [REDACTED] Lo único que si corresponde es mi empleador **Les envió una boleta de servicios a mi nombre con mi dirección y en donde aparece mi número telefónico y además ustedes están hablando conmigo a mi correo personal...**"

- En el Informe de Auditoría, se observa que la agente de ventas mencionó en su declaración haber recibido la cédula de identidad y liquidación de sueldo de un tercero, lo cual fue corroborado con imágenes proporcionadas de su parte a la Isapre.

- El Informe de Auditoría consigna la declaración de la agente de ventas, en la que señala: "...Me contactó un agente libre de Isapres, que tiene interesadas en contratar planes de Isapre. Me entrega el contacto y documentos de la clienta para que yo continúe con el proceso. (Ci y Liquidación), la entrevista fue vía telefónica, explicándole los planes y coberturas.

- Finalmente, el área de Fiscalía de la Isapre, luego de evaluar los antecedentes del caso, sugirió emitir carta de amonestación a la agente de ventas, por recibir documentación contractual de un afiliado proveniente de un tercero.

2.3.- La Isapre, a requerimiento de este organismo de control solicitando complementar antecedentes, mediante respuesta de fecha 14 de agosto de 2025, aportó antecedentes de respaldo que fueron presentados a esa institución de salud por parte de la reclamante, información con la que acreditó su domicilio y número de teléfono. En la citada documentación, se observa que existe consistencia con la información contenida en el reclamo, mientras que, existe divergencia con la información señalada en el FUN 1 de suscripción a la Isapre.

Adicionalmente, la Isapre aportó copia de print de pantalla que certifica parte de la conversación mantenida por la agente de ventas y un tercero, quién le habría derivado los antecedentes de la reclamante con los cuales se materializó la suscripción a Isapre Colmena Golden Cross S.A.

2.4.- Los referidos antecedentes, confirman que los datos de contacto (dirección, teléfono celular y correo electrónico) informados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., no corresponden a la persona afiliada y, además, se encuentra refrendado con lo alegado por esta en su reclamo, en orden a que se trató de una afiliación sin consentimiento, toda vez que fue realizada a través de un correo electrónico, [REDACTED] y un teléfono (..... 4210) que no le pertenecían y sin intervención de un agente de ventas. Asimismo, de los antecedentes aportados por la Isapre en su Informe de Auditoría Interna, se evidencia que Ud. ingreso a tramitación de la Isapre documentos que no contaron con el consentimiento del afiliado, dado que reconoce haber recibido la cédula de identidad y liquidación de sueldo de un tercero.

3.- Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de Sra./Sr. S. I. VALDEBENITO CH., 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 o más suscripciones o modificaciones de contratos de salud previsional, con documentos 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) Ingresar a tramitación de la Isapre una o más suscripciones o modificaciones de contratos de salud previsional, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra Isapre. Asimismo, delegar en terceros que no son agentes de ventas de su Isapre habilitante, la negociación, suscripción o modificación de contratos de salud previsional, 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.

4.- Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 30 de octubre de 2025.

5.- Que, mediante presentación de fecha 14 de noviembre de 2025, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en síntesis y en lo pertinente, lo siguiente:

a) En primer término, hace una referencia a cada uno de los cargos formulados, señalando, primeramente en relación a la falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud, que existe un vicio en la forma en que ha sido planteada la formulación del cargo, indica que la fuente citada contiene 4 temas principales que constituyen el proceso que se supone vulnerado, a saber a) Antecedentes de afiliación; b) Etapas de suscripción de documentos contractuales; c) Vigencia anticipada de beneficios y d) documento identificador de beneficiarios y beneficiarias. Refiere que en la formulación de cargos no se ha señalado cuál de estas obligaciones es la que supuestamente se ha vulnerado, por lo que no se podría hacer una defensa adecuada.

Relata que solo se ha señalado como fuente infraccionada el numeral 1.3 del punto III, del Título IV del capítulo VI del Compendio de Normas de Procedimiento, en este sentido, arguye que no se ha indicado el nexo causal entre lo establecido en los cargos y el pasaje normativo, continúa señalando en sus descargos que, no se indica que sería y que se entiende por ajustado al protocolo.

Prosigue señalando que, para la configuración de la responsabilidad administrativa, se debe entender que la acción imputada vulnera la norma, para esto se debe probar la esfera subjetiva del precepto para satisfacer la norma en lo que respecta al principio de tipicidad. Recalca que las supuestas infracciones están por una parte indicadas de un modo amplio, y se cita la fuente legal sin especificar el pasaje que se ha infraccionado.

Enseguida, hace referencia a la garantía constitucional del debido proceso, a este respecto resalta que, la forma en que ha sido planteado el cargo y la precariedad del mismo, la deja en la completa indefensión. Recalca la forma precaria y escueta en que ha sido planteado el cargo, no respetando el principio de tipicidad aplicable en todo procedimiento punitivo. Relata que como reiteradamente ha señalado la Contraloría General de la República, en distintos sumarios anulados, el procedimiento debe velar estrictamente con el debido proceso y los demás principios del derecho sancionatorio.

Respecto del principio de la culpabilidad, relata que no basta con que ciertos hechos puedan bien o mal subsumirse bajo el principio de tipicidad, sino que además dicha conducta debe ser reprochable en el contexto que sucedieron los hechos. Al respecto señala que siempre actuó de buena fe, que realizó el trámite de verificación de identidad y que fue engañada por la persona que se hizo pasar por supuesta clienta.

En este mismo orden de ideas, relata que no existe un protocolo claro y definido de verificación de identidad, quedando sujeto al sentido común y a las herramientas electrónicas con que se disponen, que pueden fallar.

Seguidamente, se refiere al tipo de culpa que se le exige, hace referencia que la regla general es la culpa grave, señala que tomo todas medidas necesarias para determinar la identidad de la usuaria, a este respecto refiere que hubo un ardid fraudulento de un tercero, dado que se creó un correo electrónico para engañarla.

Refiere que todo su comportamiento se ajustó al Título I, del capítulo I del Compendio de Normas Administrativa en Materia de Procedimientos, dice que comprendió la información entregada y durante la asesoría le explico todos los planes de salud, aceptando el plan de salud más barato que le propuso, lo que le daba seguridad de que estaba hablando con un cliente genuino. Luego de explicar todos los planes, refiere que el cliente le entregó los datos del representante legal de su empleador para materializar el proceso.

Refiere que, desde la perspectiva del principio de tipicidad o culpabilidad, los cargos formulados en su contra no cumplen los mínimos legales para imponer una sanción, ni tampoco desde la prospectiva formal, por lo ya referido. Arguye que ha cumplido con todas las obligaciones como agente de ventas, resguardando la transparencia, ejecutando todo el proceso de buena fe y de la mejor forma posible.

b) En relación al segundo cargo, hace referencia a la normativa infringida, e indica que no se ha señalado como los hechos imputados vulneran los artículos ahí señalados, así como tampoco se subsumen los hechos en la normativa señalada, contraviniendo el principio de tipicidad.

Respecto de este cargo, recalca que adolece de vicios formales grave, por lo que por este hecho deberían ser desechados. Hace nuevamente referencia que la Contraloría General de la República exige un respeto a los principios y normas del debido proceso que debe existir en todo sumario administrativo.

c) Finalmente, respecto de la tercera imputación relativa a ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud en cuya negociación o firma por parte de la

persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra Isapre. Respecto de este cago señala que hay una subversión completa del onus probandi, principio de inocencia y principio de culpabilidad. Recalca los argumentos relativos a la forma etérea que se han formulado los cargos.

Respecto de la carga de la prueba, refiere que el que debe probar los hechos es el ente persecutor, es decir el fiscal, relatan que no existe jurídicamente en nuestro ordenamiento una imputación como la inexistencia de antecedentes que den cuenta de la acción deseada por el imputado, puesto que lo que se debe probar es la existencia de antecedentes del comportamiento punible por parte del imputado, torciendo absolutamente los principios base de la actividad sancionatoria, y poniendo la carga de la prueba en quien legalmente no la tiene, desatendiendo el fiscal su función principal que es la probatoria. En este orden de ideas, refieren que el sumariado no es culpable salvo que se acredite lo contrario, y es carga del fiscal demostrar su responsabilidad y no la de esa parte demostrar su inocencia.

Unido a lo anterior, respecto de la prueba, señalan que los antecedentes del procedimiento no cumplen con los mínimos suficientes para acreditar los hechos indicados en la formulación de cargos, a lo más, señalan, podría haber un desajuste procedimental a causa del contexto.

Respecto de la sanción solicitada, señalan que dado los hechos y los descargos expuesto por la parte, hay una clara desproporción de las sanciones solicitadas, sobre todo respecto de las multas.

Respecto de la sanción de cancelación del registro, refieren que no solo implica la sanción más gravosa del articulado, que no resiste análisis e implicaría dejarla sin su fuente de trabajo por una serie de hechos que de manera alguna pueden entenderse como infractores de las normas que rigen la actividad.

Finalmente solicita tener por efectuado los descargos, rechazando la formulación de cargos en todas sus partes.

6.- Que, respecto de los descargos expuesto por el /la agente de ventas, se tiene presente en primer término, que, en el oficio de formulación de cargos, se relataron y expusieron todos los elementos de prueba pertinentes que permitieron a este organismo de control concluir que ha habido, en el actuar del agente de ventas infracción a las normas que regulan el proceso de suscripción del contrato de salud previsional.

En efecto, no solo se evidencio información de contacto dispar entre la entregada por la afiliada en su reclamo y la consignada en el FUN tipo 1, lo que unido a la versión entregada por el afiliado, reafirma el hecho de que se trató de una suscripción de contrato realizada sin el consentimiento de la persona afiliada, sino que además, el actuar irregular de la/el agente de ventas quedo plasmada en el Informe de Auditoría Interna proporcionada por la Isapre, donde se constata la participación de una persona que no es agente de ventas o es agente de ventas de otra Isapre, circunstancia que reconocida por la propia agente de ventas en su declaración.

Respecto de la alegación relativa a que no se habría señalado el nexo causal entre los hechos que configuran el oficio de cargos y la normativa infringida, y a la falta de tipicidad, lo cierto es que en el párrafo 4 del oficio de formulación de cargos, se analiza y relata de que manera el actuar de la agente de ventas queda subsumido en la normativa infringida, configurándose los cargos expuesto en el acto administrativo. Por estas razones, los argumentos esgrimidos en el escritos de descargos, no logran desvirtuar lo que ya se venia razonando, por lo que las alegaciones relativas a la falta de tipicidad serán rechazadas.

Respecto de la culpabilidad, se tiene presente que, en el derecho administrativo sancionador, existe el concepto de la culpa infraccional, en virtud de la cual la conducta culpable, es tal, por el solo hecho de incumplir la ley o incumplir una obligación legal exigible a un sujeto regulado, lo que en estos hechos fue acreditado. Estos resultan ser los elementos esenciales de este tipo de responsabilidad. En este orden de ideas, la culpa infraccional se diferencia de la responsabilidad objetiva porque aquella, admite la prueba de un hecho que justifique el actuar del presunto infractor, hecho que en este caso no se ha acreditado. En otros términos, la culpa infraccional resulta ser en definitiva un problema probatorio. En esta línea argumentativa, se tiene presente que, al agente de ventas se le exige un estándar mayor de responsabilidad dado que se trata de un asesoramiento u orientación en la suscripción de un Contrato de Salud Pervisional, cuya regulación no solo queda sujeta al simple voluntad de las partes, sino que está reglado por normas de rango constitucional, cuyo fin es dar protección al derecho a la salud y seguridad social, por esta razón al agente de ventas se le exige una mayor diligencia o esmero en el desarrollo de su actividad, por lo anteriormente razonado, los descargos planteados relativos a que la conducta del agente no merece reproche en el contexto en que ocurrieron los hechos dado

que actuó de buena fe y realizó todos los trámites que establece la normativa, serán rechazados.

7.- Que, es procedente señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

8.- Que, en definitiva, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para las partes.

9.- 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 d) 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.

10.- 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. VIVIANA JACQUELINE LABARCA VALENZUELA, **RUN N°** [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción del contrato de salud previsional con documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada e ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud en cuya negociación o firma por parte del afiliado hubiese intervenido una persona que no es agente de ventas o es agente de ventas de otra Isapre.

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, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, 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-273-2024), 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.

2. Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado de forma excepcional 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/ RHA

Distribución:

- Sra./Sr. V.J. LABARCA V.
 - S. I. VALDEBENITO CH. (a título informativo).
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de ventas.
 - Oficina de Partes.
- A-273-2024