

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13405

Santiago, 23-12-2025

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 de esta Superintendencia; 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-229-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. INGRID ROSA JERIA CASTRO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-229-2024 (Ord. IF/N° 28.638, de 5 de agosto de 2025):

2.1.- Con fecha 29 de agosto de 2024, la/el cotizante Sra./Sr. D. CASTRO R. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes y a través de sucesivos oficios, este Organismo de Control requirió información y antecedentes a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de D. CASTRO R., de 4 de enero de 2024, en que aparece que su empleadora sería la empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTO FIBRA SPA, RUT N°77.037.587-8, su renta imponible \$2.744.510; en que se pactó una cotización total a pagar de 5,36 UF, equivalentes a \$197.369, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. I. R. JERIA C.. El correo electrónico y número de teléfono celular que se registran en este FUN respecto de la persona afiliada, no coinciden con los informados por esta persona en su reclamo.

b) Antecedentes de renta ingresados durante el proceso de suscripción de este contrato de salud:

i) Copia de certificado de cotizaciones previsionales de D. CASTRO R., supuestamente emitido por AFP MODELO el 28 de diciembre de 2023, respecto del período 12/2021 a 12/2023, en que aparece que la empleadora que efectuó el pago de las cotizaciones previsionales por todo el referido período fue la empresa RUT N°77.037.587-8, y que la última cotización registrada, correspondiente a noviembre de 2023, ascendió a la suma de \$294.451.

ii) Copia de liquidación de sueldo de diciembre de 2023, supuestamente emitida por la empresa INTEGRALES EFECTO FIBRA SPA, RUT N°77.037.587-8, en que aparece una remuneración imponible de \$2.744.510.

c) Copia del certificado de cotizaciones previsionales proporcionado por la persona afiliada durante la auditoría que llevó adelante la Isapre en septiembre de 2024, emitido por AFP MODELO el 21 de septiembre de 2024, respecto del período 09/2022 a 09/2024, en que no aparece el pago de cotizaciones previsionales por parte de la empresa RUT N°77.037.587-8,

en ninguno de los períodos previos a la afiliación de dicha persona, ni tampoco con posterioridad.

Es más, este certificado da cuenta del pago de cotizaciones previsionales por montos muy inferiores a los que aparecen en los antecedentes ingresados a la Isapre para acreditar la supuesta renta de la persona afiliada.

Específicamente respecto del período de diciembre de 2023, que es el que se tuvo en consideración para la evaluación de la capacidad de pago de la persona afiliada, su empleadora era la empresa RUT N° 76.431.516-2, que de acuerdo con la información disponible en el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (consulta situación tributaria de terceros), corresponde a la INGENIERIA PROYECTOS ELECTRICOS PROSEGUEL SPA.

Además, de acuerdo con la cotización previsional efectivamente pagada respecto del mes de diciembre de 2023 (\$57.500), la remuneración imponible percibida por la persona afiliada (de la cual se descontó el referido 10%) ascendió a \$575.000 y no a \$2.744.510, como aparece en la liquidación de sueldo ingresada a la Isapre por la/el agente de ventas.

2.3.- Los referidos antecedentes comprobaban que la información relativa al empleador y a la renta imponible consignada en el FUN de suscripción, así como la documentación ingresada a la Isapre para acreditar la renta de la persona afiliada (certificado de cotizaciones de 28 de diciembre de 2023 y liquidación de sueldo de diciembre de 2023), era falsa y no correspondía a la realidad, 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, toda vez que atendido que su remuneración mensual ascendía a \$575.000 y que, por tanto, el 7% de cotización de salud que pagaba en el Fonasa era de \$40.250, no era verosímil que hubiese aceptado suscribir un contrato de salud en que se acordaba una cotización total a pagar de 5,36 UF, equivalentes a \$197.369, que casi quintuplicaba el valor de la cotización de salud que pagaba en el Fonasa y que representaba más de un tercio de su remuneración bruta.

2.4.- 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 previsional de D. CASTRO R., 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) Entrega de información falsa o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada y/o a la Isapre, incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) 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 efectuada con fecha 13 de agosto de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, respecto del primer cargo, que nunca imaginó que le podría suceder una situación como ésta, en los 28 años que se ha desempeñado como agente de ventas de isapres (desde marzo de 1997).

Agrega que requirió el certificado de cotizaciones a la persona postulante, de acuerdo a lo instruido por la Isapre a contar de enero de 2023, y, asimismo, de acuerdo con lo ordenado por la Isapre a sus agentes de ventas, sin duda alguna validó dicho certificado en la AFP.

Con todo, sostiene que el Departamento de Afiliaciones de la Isapre no puede estar exento de responsabilidad al no haber validado el certificado de cotizaciones, antes de aprobar el contrato de salud.

En cuanto al segundo cargo, expone que acompaña conversaciones de WhatsApp con la persona afiliada, que dan cuenta de una suscripción que al parecer estaba en regla.

Añade que previamente la persona afiliada le había solicitado un plan de acuerdo a las clínicas que usaba, que la/el agente de ventas le envió una propuesta y se lo explicó según consta el registro de conversaciones a través de WhatsApp. Posteriormente la persona afiliada le envió la documentación requerida.

Señala que no le extraña que el proceso haya vulnerado los controles de la Isapre, toda vez

que la Isapre lidera en estas falencias y fue hackeada el año 2024, por lo que la/el agente de ventas no pudo trabajar durante un mes, en tanto se reparaban los sistemas.

En lo que atañe al tercer cargo, alega que la Isapre validó el certificado de AFP aportado por la persona postulante, y señala que adjunta respaldo que lo acredita.

Sostiene que, habiéndose validado dicho certificado de AFP, no cabe sino concluir que el problema se trata de una flagrante vulneración a los sistemas de la AFP, que ni la/el agente de ventas ni su supervisor/a pudieron detectar.

A mayor abundamiento, asevera que le llama la atención que, en circunstancias que la persona afiliada tenía una renta imponible de \$575.000 y que a contar de febrero de 2024 se le comenzó a descontar mensualmente \$197.000, haya dejado pasar tanto tiempo, no se haya dado cuenta de este descuento irregular y que recién haya reclamado en septiembre de 2024.

Por último, aduce que fue engañada, que siempre obró de buena fe y que su trabajo en la Isapre le provee de su sustento diario, por lo que sería una irresponsabilidad de su parte actuar de mala forma, dañando su prestigio y honorabilidad.

Adjunta a sus descargos:

a) Copia de correo electrónico de 24 de septiembre de 2024, mediante el cual la Isapre le solicitó una declaración a la/al agente de ventas respecto de la afiliación de la persona reclamante.

b) Copia de declaración manuscrita de la/del agente de ventas, fechada el 9 de octubre de 2024.

c) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto "Danny (...) Cliente", en la que se registra que con fecha 4 de enero de 2024 la persona postulante saluda y se presenta, señalando que es amiga/o de una persona de nombre Ricardo, que se encuentra en FONASA y que le gustaría ver un plan de salud. Luego la/el agente de ventas le solicita antecedentes, le envía una propuesta de plan de salud y luego comienzan el proceso de postulación y suscripción de la documentación contractual.

d) Copia de antecedentes que le fueron remitidos por la persona postulante (certificado de cotizaciones y liquidación de sueldo).

e) Copia de correo electrónico generado en forma automática por los sistemas de la Isapre, enviado a la/al agente de ventas el 4 de enero de 2024, en que se informa autorización de certificado de AFP.

f) Copia de FUN de suscripción cuestionado.

4. Que, las argumentaciones y antecedentes aportados por la/el agente de ventas en sus descargos no desvirtúan la falsedad del empleador y de la renta informada en el FUN de suscripción de D. CASTRO R., ni la falsedad del certificado de AFP y liquidación de sueldo ingresada a la Isapre como antecedentes para acreditar la renta imponible de la persona afiliada.

5. Que, además, al respecto, cabe reiterar lo señalado en el oficio de cargos en orden a que no es verosímil que D. CASTRO R. haya consentido en suscribir un contrato de salud previsional en que se acordaba una cotización total a pagar de 5,36 UF, equivalentes a \$197.369, que casi quintuplicaba el valor de la cotización de salud que pagaba en el Fonasa y que representaba más de un tercio de su remuneración bruta, que ascendía a \$575.000 y no la suma de \$2.744.510 que aparece en la liquidación de sueldo ingresada a la Isapre por la/el agente de ventas.

6. Que, en relación con lo anterior, cabe desestimar la duda o extrañeza planteada por la/el agente de ventas en sus descargos en cuanto a que la persona afiliada recién reclamó en septiembre de 2024 en circunstancias que a contar de febrero de 2024 se le habría comenzado a descontar \$197.000 mensuales, toda vez que, sin perjuicio que el referido reclamo fue presentado el 29 de agosto de 2024, lo cierto es que en la declaración manuscrita que la/el agente de ventas acompañó en sus descargos (específicamente en el tercer párrafo del numeral 8 de esta declaración manuscrita), fechada el 9 de octubre de 2024, manifestó textualmente: *"Revisé a esta persona por sistema y me di cuenta que no ha pagado cotizaciones y asumo que es el motivo por el que me están preguntando "*.

7. Que, por lo tanto, la tardanza en reclamar no es curiosa ni sospechosa, sino que se debió a que a la persona afiliada no se le estaban descontando las cotizaciones de salud por

los montos pactados en el contrato de salud previsional suscrito con la Isapre, por lo que durante meses no se percató de que había sido afiliada a la Isapre. Sobre el particular, de acuerdo con lo expresado en el reclamo presentado por la persona afiliada, recién en agosto de 2024 su empleador le efectuó un descuento correspondiente a la cotización de salud por el monto pactado en el contrato de salud suscrito con la Isapre.

8. Que, en lo que atañe al registro de conversaciones a través de WhatsApp acompañado por la/el agente de ventas, estas conversaciones se efectuaron a través de un número de teléfono celular que no consta que efectivamente corresponda a la persona afiliada, y que es diferente del que esta persona informó en su reclamo.

9. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que desvirtúen los hechos en que se fundan los cargos que se le imputan, no cabe sino desestimar sus descargos.

10. Que, con todo, para los efectos de la evaluación de la sanción que procede imponer a la/al agente de ventas en este caso, se tiene presente la copia del correo electrónico generado en forma automática por los sistemas de la Isapre, enviado a la/al agente de ventas el 1 de enero de 2024, en que se informa la autorización de certificado de AFP cuestionado.

11. Que, en consecuencia, por los motivos señalados anteriormente 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 j) 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, pero considerando lo expuesto en el considerando décimo, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. INGRID ROSA JERIA CASTRO, RUN N [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción, por ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, y por entrega de información falsa o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos 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-229-2024), 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.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. I. R. JERIA C.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. D. CASTRO R. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-229-2024