

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13544

Santiago, 29-12-2025

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 4º del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia se encuentra 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-365-2024, seguido en contra de la/el agente de ventas Sra./Sr. CINDY ANDREA ACUÑA DÍAZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-365-2024 (Ord. IF/N° 41.258, de 25 de noviembre de 2025):

2.1.- Con fecha 17 de diciembre de 2024, Y. F. GÓMEZ C. interpuso reclamo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a dicha Isapre, en circunstancias que se encontraba afiliada en el FONASA. Agregó que falsificaron sus datos personales (dirección, teléfono y correo electrónico) y que sus hijos quedaron sin cobertura de salud producto de la referida situación.

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 aportó, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre Y. F. GÓMEZ C. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 7 de junio de 2024, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción es la/el Sra./Sr. C. A. ACUÑA D. La información de contacto (dirección, número de teléfono celular y correo electrónico) que aparece en este FUN de suscripción, no coincide con la señalada por la persona afiliada en su reclamo.

b) Registro de las conversaciones que habría sostenido la/el agente de ventas con la persona afiliada el 7 de junio 2024, que habría sido acompañado por la/el agente de ventas en la declaración que efectuó ante la Isapre. En este registro aparece que la/el agente de ventas contactó a dicha persona para ingresarla a la Isapre *"de acuerdo a lo conversado con Luis"*, y que la guió en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional.

2.3.- En respuesta a antecedentes solicitados por este Organismo de Control, la persona reclamante aportó:

Boleta de cobro de servicio de telefonía móvil, correspondiente al mes de agosto 2024, en la que se observa que su número de teléfono celular y su dirección corresponden a los señalados por la persona reclamante en su reclamo, y son distintos de los que aparecen en el FUN de suscripción a la Isapre.

2.4.- Revisado el juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona afiliada, consta, entre otros antecedentes:

a) Informe de auditoría acompañado por la Isapre, de 13 de enero de 2025, en el que, entre otros hechos, se registra que la/el agente de ventas declaró que fue contactada en el mes de junio 2024 por Luis Hernández, quien se identificó como "medio pollo" y le comentó que captaba clientes para luego derivarlos a la isapre que la/el cliente escogiera.

Además, en dicha declaración la/el agente de ventas señaló que cuando el referido "medio pollo" le derivó el caso de Y. F. GÓMEZ C., además le envió toda la documentación requerida (cédula de identidad por ambos lados, liquidación de sueldo y certificado de AFP), y un número de teléfono a través del cual contactó a la supuesta persona postulante, con quien interactuó por medio de mensajes a través de WhatsApp.

b) Declaración prestada por la/el agente de ventas ante el tribunal arbitral, con fecha 5 de febrero de 2025, en la que, en resumen, reitera lo señalado en la declaración que efectuó ante la Isapre (informe de auditoría), a la que ya se ha hecho referencia en la letra a) precedente.

2.5.- 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, corroborándose de este modo lo alegado por la persona afiliada en su reclamo, en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento. Adicionalmente, se constató la intervención de una tercera persona en la etapa de negociación del contrato de salud previsional.

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 Y. F. GÓMEZ C., 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 (Y. F. GÓMEZ C.), 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) 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.

d) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes de la persona afiliada, relativos a su domicilio y teléfono, 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 9 de diciembre de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, refiriendo, en primer lugar, lo afectada/o emocionalmente que está con esta situación y que este trabajo es su única fuente de ingresos.

Señala que se ha desempeñado como trabajador/a de Isapre desde hace 12 años, principalmente en servicio al cliente y puestos administrativos, sin quejas ni reclamos en su contra.

Sostiene que cuando la persona reclamante la contactó, puso todo a su disposición para ayudarla, sintió que ambas habían sido víctimas de Luis Hernández, le pidió perdón a la persona reclamante y envió toda la información que estaba a su poder para poder colaborar.

Agrega que cuando sucedió esta situación, sólo llevaba 8 meses en el área de ventas y aún se encontraba aprendiendo.

Asevera que nunca hubo mala intención de su parte y que jamás quiso perjudicar a la persona reclamante.

Indica los datos del "medio pollo", incluyendo su número de cuenta corriente.

4. Que, en relación con los descargos presentados, 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 las cuales se le formuló cargos y que acreditan, entre otros hechos, que los datos de contacto que aparecen en el FUN de suscripción no corresponden a la persona afiliada, que ésta no consintió en la suscripción de este contrato de salud previsional, que fue una tercera persona quien suministró a la/el agente de ventas los supuestos datos de contacto y demás antecedentes de la persona afiliada, y que la/el agente de ventas no prestó asesoría alguna ni efectuó oferta de planes a la persona que contactó, sino que se limitó a guiarla en el proceso de suscripción, de manera que la etapa de negociación del contrato de salud en realidad la efectuó una tercera persona.

5. Que, al no haber llevado la/el agente de ventas la etapa de asesoría, orientación, oferta de planes y negociación del contrato de salud, ni haber sido la/el agente de ventas quien recabó los datos de contacto de la persona postulante, ni los antecedentes de ésta, se expuso de manera imprudente a un engaño en cuanto a la veracidad de los datos de contacto u otros antecedentes de la persona que estaba afiliando. En este contexto, el hecho que la/el agente de ventas no haya realizado ninguna gestión efectiva para verificar la identidad de la persona con la que habría interactuado durante el proceso de suscripción, constituye una negligencia inexcusable de su parte.

6. Que, en cuanto a la colaboración que la/el agente de ventas señala haber prestado para ayudar a la persona reclamante, lo cierto es que en la declaración que hizo ante la Isapre indicó que la persona reclamante la contactó el 18 de diciembre de 2024 por vía telefónica. Sin embargo, desde esa fecha no consta ninguna gestión realizada por la/el agente de ventas y, por el contrario, el hecho que la Isapre no se haya allanado a la demanda ni en la contestación de 15 de enero de 2025, ni con posterioridad, y que haya tenido que ser el tribunal arbitral el que, mediante sentencia de 13 de octubre de 2025, declarara la nulidad del contrato por falta de consentimiento, más bien da cuenta que la/el agente de ventas no realizó gestiones efectivas para ayudar a la persona reclamante.

7. 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.

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

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4º 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.

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. CINDY ANDREA ACUÑA DÍAZ, 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 y en cuya negociación intervinieron terceras personas, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes 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-365-2024), 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. A. ACUÑA D.
 - Sra./Sr. Y. F. GÓMEZ C. (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-365-2024