

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA **IF/N° 13561**

Santiago, 29-12-2025

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 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-163-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. BLANCA MARITZA OLMOS CASTRO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-163-2024 (Ord. IF/N° 39.511, de 07 de noviembre de 2025):

2.1.- Con fecha 15 de julio de 2024 El/La Sr./Sra. C. J. OLIVARES P. interpuso un reclamo ante esta Superintendencia, alegando, entre otras cosas, haber sido afiliado sin su consentimiento a Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Indica no haber firmado nada, ni haber acudido a la Isapre con el propósito de suscribirse a esa Institución de Salud.

En relación a los datos de contacto consignados en el reclamo por el/la Sr./Sra. C. J. OLIVARES P., consta que tanto su domicilio, así como 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 presentaciones de fecha 30 de julio y 18 de octubre, ambos de 2024 y, 27 de enero, 14 de julio y 14 de agosto, todas de 2025, adjuntó, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN tipo 1 de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre C. J. OLIVARES P. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 10 de enero de 2024, en el que se registra como empleadora a la empresa COMUNIDAD EDIFICIO CAPITOLIO RUT: 56.067.100-8, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./ Sr. B. M. OLMOS C., asimismo, se observa que, la información de los datos de contacto de la persona afiliada, contenidas en el FUN, son disímiles a los datos consignados por esta en su reclamo.

b) Carta de fecha 29 de agosto de 2024 enviada por la Isapre a la persona reclamante, documento a través del cual, le informa que, en consideración a los argumentos del reclamo y así también, a los antecedentes propios disponibles, determinó acoger la solicitud de anulación de contrato de salud solicitada. Adicionalmente, la institución de salud emitió un certificado de no afiliación, el que acompañó junto a su respuesta.

c) Informe de auditoría, en el que, en lo atingente del caso, se destacan los siguientes

puntos:

- Reclamante refiere que a través de su empleador tomó conocimiento que estaba afiliado a Isapre Colmena Golden Cross S.A. Respecto de la información contenida en el FUN que se le exhibió por parte de la Isapre, señala identificar los datos de su empleador, sin embargo, indica que la dirección utilizada correspondería a su antiguo domicilio, desconociendo además el correo electrónico y el número de teléfono utilizados para la suscripción.
- Por su parte, el informe de auditoría, señala que la agente de ventas mencionó, vía correo electrónico, haber recibido las liquidaciones de sueldo por parte de un tercero (Sr. A. González).
- El informe además señala en sus conclusiones que, de acuerdo a los resultados obtenidos por la investigación del caso, indicaron a la Gerencia Comercial el evaluar la eventual anulación del contrato (cuestión que se materializó de acuerdo a lo especificado en la letra b precedente).
- Finalmente, el área de Fiscalía de la Isapre, luego de evaluar los antecedentes del caso, sugirió emitir carta de amonestación para la agente de ventas, por recibir documentación contractual de un afiliado proveniente de un tercero.

d) Informes de auditoría de otros 3 casos en que la/el agente de ventas se vio involucrada/o:

- i) Afiliada/o M. VILLAGRÁN D., en su declaración en el Informe de Auditoría de fecha 27/02/2024, indica que un tercero que tenía acceso a su correo electrónico y a sus datos, entregó la información a un ejecutivo de Colmena para la suscripción del contrato. Respecto de la información contenida en el FUN que se le exhibió por parte de la Isapre, indica que todos son sus datos. Por su parte, la agente de ventas en su declaración señala que algunos documentos, liquidación y cédula, fueron enviados por la persona que le dio el referido. El informe, en sus conclusiones, destaca que el contrato ya se encuentra anulado y que, luego de evaluar los antecedentes presentados, sugirió emitir una carta de amonestación en contra de la agente de ventas Sra. Blanca Olmos Castro, por recibir documentación contractual de un afiliado proveniente de un tercero.
- ii) Afiliada/o P. FIGUEROA M., en su declaración en el Informe de Auditoría de fecha 15/03/2024, indica que se enteró de que había sido cambiada a Isapre Colmena Golden Cross S.A. cuando le llegó su liquidación de sueldo y observó que había tenido un descuento mayor al habitual. Respecto de la información contenida en el FUN que se le exhibió por parte de la Isapre, refiere que todos los datos contenidos en el son falsos a excepción de su empleador. Por su parte la agente de ventas en su declaración, en lo pertinente, indica que los documentos en su caso fueron enviados a mi WhatsApp por un tercero, con el consentimiento de la afiliada. El informe, en sus conclusiones, destaca que el contrato ya se encuentra anulado y que, luego de evaluar los antecedentes presentados, sugirió emitir una carta de amonestación en contra de la agente de ventas Sra. Blanca Olmos Castro, por recibir documentación contractual de un afiliado proveniente de un tercero.
- iii) Afiliada/o F. SIERRA D. La agente de ventas, en su declaración en el Informe de Auditoría de fecha 20/03/2024, en lo pertinente refiere que el afiliado le indicó que la documentación sería enviada por un tercero, dado que él tenía poco tiempo. El informe, en sus conclusiones, indica que luego de evaluar los antecedentes presentados, sugirió emitir una carta de amonestación en contra de la agente de ventas Sra. Blanca Olmos Castro, por recibir documentación contractual de un afiliado proveniente de un tercero.

2.3 Asimismo, requerida por este organismo de control la empleadora del afiliado, la Comunidad EDIFICIO CAPITOLIO, a objeto de adjuntar los antecedentes que se le indicaron, dicha Comunidad informó por medio de la presentación de fecha 02 de octubre de 2025. En la referida presentación la comunidad reveló los datos de la persona reclamante a la fecha de afiliación a la Isapre (10 de enero de 2024), y en ellos se observa que el teléfono y correo electrónico no son coincidentes con los del FUN, pero si con los indicados en el reclamo, sin embargo, el domicilio es el mismo que aparece consignado en el FUN.

2.4 Los referidos antecedentes dan cuenta que los datos de contacto utilizados para la afiliación de C. J. OLIVARES P. (correo electrónico y teléfono celular) no corresponden a esta persona, lo que refrenda lo alegado por este en su reclamo, en el sentido que haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre, y comprueban la entrega de información errónea o falsa a la Isapre. Además, en estos antecedentes, en especial los informes de auditoría ya citados, se acredita la intervención de un tercero en la suscripción del contrato, Sr. C. A. González G. que, a la fecha de la suscripción, no era agente de ventas.

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) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contó con el consentimiento de C. J. OLIVARES P., 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.

b) Ingresar a tramitación de la Isapre suscripciones de contratos de salud previsional, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, intervino alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra Isapre, 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.

c) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada 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.

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 07 de noviembre de 2025.

5.- Que, mediante presentación de fecha 19 de noviembre de 2025, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en síntesis y en lo pertinente, lo siguiente:

En primer término, se individualiza indicando su nombre y relata que se desempeña de manera ininterrumpida en la Isapre desde octubre de 2001, manteniendo contrato vigente a la fecha.

Respecto del fondo de los cargos, indica que en enero de 2024 fue contactada por M. Ferrer, ex colega de Isapre Colmena, que le refirió a cuatro personas, entregándole únicamente el nombre y número telefónico, dentro de ellos se encontraba el Sr. C. Olivares, reclamante en este caso. Refiere que con estos antecedentes se comunicó con el señor Olivares, el que le entregó información necesaria para la cotización, edad, renta, lugar de residencia y empleador. Indica que con estos datos elaboró la propuesta de plan.

Reseña que conversaron respecto de un plan en especial- Plan Silver 90/50- que fuera conveniente en cuanto a la red de prestadores de acuerdo a su lugar de residencia (Puente Alto) y su lugar de trabajo (Edificio Capitolio, Enrique Foster 24). Refiere que le señaló el valor del plan y le dio otras alternativas, pero que el aceptó este plan, situación que consta en las conversaciones telefónicas como por WhatsApp las que acompaña en su presentación.

Relata que mantuvo una conversación por WhatsApp con el afiliado donde el señor Olivares proporciona información adicional, como correo electrónico, peso, estatura y dirección. En este punto, indica que usando el mismo correo- [REDACTED] le remitió documentos personales a su correo corporativo, tales como certificado de cotizaciones pagadas, copia de la cédula de identidad y liquidaciones de sueldo. Respecto de esto, refiere que en esa época el sistema de correo corporativo presentaba problemas técnicos, por lo que no puede adjuntar los comprobantes respectivos, sin embargo, dice que si recibió la documentación, la analizó y no constató ninguna inconsistencia o irregularidad en la información.

Indica que la dirección contenida en el certificado de cotizaciones proporcionado por él, coincidía con la dirección que el reclamante le había proporcionado, o [REDACTED]. Por esto, indica que no había motivo para dudar de la identidad o veracidad de los datos entregados. Esta dirección fue ingresada al Formulario Único de Notificación (FUN).

En base a estos antecedentes solicita que sea revisado su caso y en definitiva se determine que no ha existido ninguna irregularidad en su actuar. Dice que está disponible para aportar antecedentes adicionales y responder consultas con el objeto de aclarar los hechos y resguardar su trayectoria profesional de más de 20 años en Isapre Colmena.

Acompaña en sus descargos pantallazos de conversaciones por WhatsApp con el reclamante de fecha 10 de enero de 2024, en el que se refleja que el afiliado le envía su correo señalando que es [REDACTED]. En estas conversaciones también se refleja las preguntas que le formula la agente de ventas y, además, el envío de la declaración de

salud para ser llenada por el afiliado.

Acompaña certificado de cotizaciones en las que aparece la dirección de [REDACTED]. Asimismo, acompaña liquidación de remuneraciones donde no se refleja dirección.

6.- Que en relación con los descargos expuestos por la/el agente de ventas, en primer término, se observa que estos resultan inconsistentes, dado que esta, en su relato consignado en el informe de auditoría acompañado al expediente por la Isapre, indica haber obtenido el contacto del afiliado, junto a otros tres, de un señor A. Gonzalez, en enero de 2024. Sin embargo, en sus descargos refiere que fue contactada por un señor C. Ferrer, un ex colega de Isapre Colmena, el que le refirió cuatro potenciales clientes, dentro de los cuales estaba el señor Olivares.

En este mismo orden de ideas, la agente de ventas en su declaración consignada en el Informe de Auditoría, reconoce que la liquidación de sueldo la obtuvo del Sr. A. Gonzalez, sin embargo en sus descargos relata que los documentos personales, incluida la liquidación de sueldo, los obtuvo del afiliado señor Olivares, el que se los habría enviado desde su correo [REDACTED] al correo corporativo. En esta línea indica que no es posible acompañar los comprobantes de recepción de estos correos, dado que el correo corporativo presentaba problemas técnicos, esta situación confirma la inconsistencia de su relato, al no contar con medios de prueba que permitan reforzar sus dichos.

7.- Que de esta manera, dada la inconsistencia de las argumentaciones vertidas por la/el agente de ventas en sus descargos, y la debilidad de los elementos de prueba acompañados, estos no tienen el mérito de desvirtuar la contundente evidencia por las cuales se formuló cargos, básicamente relativas a que el correo electrónico y número de teléfono celular utilizados en el proceso de suscripción del contrato de salud observado, no correspondía al Sr. C.J. Olivares P. lo que, unido a los informes de auditoría Interna, no hacen más que reafirmar el actuar de la ejecutiva, en el sentido de que el reclamante no habría consentido en ser afiliado a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., por lo que los descargos serán desestimados.

8.- Que, 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 4º del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en las letras a), f) y j) del numeral 1.1, todos 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. BLANCA MARITZA OLMO CASTRO, **RUN N°** [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud que no contó con el consentimiento del Sr. C.J. Olivares P., ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud en cuya negociación intervino alguien que no es agente de ventas o es agente de otra Isapre, y entregar información falsa o errónea a la Isapre causando perjuicio a la persona afiliada.

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, haciendo referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-163-2024), 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 encuentra 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

HPA/RHA

Distribución:

- Sra./Sr. B.M. OLMOS C.
- Sra/Sr. C.J. OLIVARES P. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-163-2024