

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3117

Santiago, 24-03-2026

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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-365-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CARLOS ANTONIO TOLEDO VÁSQUEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican (Ord. IF/N°39.509, de 7 de noviembre de 2025):

2.1.- Con fecha 11 de octubre de 2024 B. SOTO U. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y que los datos de contacto (teléfono, dirección y correo electrónico) ingresados a dicha Isapre son falsos.

2.2.- Con el mérito de los antecedentes aportados por la persona reclamante y los restantes que pudo recabar este Organismo de Control, se pudo establecer la falsedad del correo electrónico y teléfono celular (además del domicilio) utilizados en el proceso de suscripción del contrato de salud de la referida persona, por lo que se procedió a formular cargos a la/al agente de ventas de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. responsable de esta afiliación irregular, A. A. URREJOLA B., por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual; ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsual que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada; someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsual para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o un número de teléfono celular que no correspondía a la persona afiliada, y entrega de información errónea o falsa a la Isapre, respecto de los antecedentes y datos de la persona afiliada.

2.3.- En sus descargos la/el agente de ventas A. A. URREJOLA B. expuso, entre otros hechos, que en ningún momento su intención fue entregar a la Isapre documentación falsa de B. SOTO U., que esta persona le fue referida por un/a agente de ventas de Isapre NUEVA MASVIDA S.A., C. TOLEDO, quien le mencionó que a B. SOTO U. le interesaba un plan de Isapre Colmena G.C., y que fue C. TOLEDO quien le envió el número de teléfono celular y la documentación de B. SOTO U. (cédula, liquidación y certificado de AFP).

2.4.- La/el agente de ventas A. A. URREJOLA B. adjuntó a sus descargos:

Capturas de pantalla de parte de las conversaciones que sostuvo a través de WhatsApp con el contacto "C(...) Toledo Nueva...", en que consta que este contacto le envió, entre otros antecedentes, imágenes de la cédula de identidad de B. SOTO U., el supuesto correo electrónico de esta persona y el contacto de WhatsApp "B(...) Clienta".

Además, al final de estas capturas consta que la/el agente de ventas A. A. URREJOLA B. le informó al contacto "C(...) Toledo Nueva...", que estaba lista la suscripción, que le transferiría, adjuntando archivo PDF del anverso del FUN de suscripción y comprobante de

transferencia a nombre de C. A. TOLEDO por la suma de \$121.310.

Se hace presente que dicho pago corresponde al 80% de la equivalencia en pesos (\$151.638) del total de la cotización pactada (4,03 UF) en el FUN de afiliación de B. SOTO U. a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 17 de agosto de 2024. Dicho porcentaje (80%) aparece acordado al principio de las capturas de pantalla, cuando A. A. URREJOLA B. responde a C. TOLEDO que sí puede efectuar este ingreso a la Isapre.

2.5.- Revisado el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, se constata que la única persona con el nombre de C. TOLEDO que ha sido inscrito en dicho registro, es C. A. TOLEDO V., quien estuvo vigente en Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., desde el 1 de junio de 2014 y hasta el 13 de junio de 2022, y que actualmente está vigente en Isapre NUEVA MASVIDA S.A., desde el 1 de enero de 2024.

2.6.- Analizados los referidos antecedentes, es posible concluir que C. A. TOLEDO V. intervino en la postulación de B. SOTO U. a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., en circunstancias que a la fecha se desempeñaba como agente de ventas de Isapre NUEVA MASVIDA S.A., y que dicha suscripción no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, e incluía datos de contacto (teléfono, dirección y correo electrónico) falsos o erróneos.

2.7.- 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) Participar en el ingreso a tramitación de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. de una suscripción de contrato de salud previsual 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.

b) Ejercer funciones de agente de ventas para una isapre distinta a la habilitante, sin autorización expresa de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en la letra e) 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) Participar en la entrega de información errónea o falsa a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., respecto de los antecedentes y datos de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o en la 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 de 20 de noviembre de 2025 la/el agente de ventas C. A. TOLEDO V. efectuó sus descargos, argumentando, en primer lugar, que el oficio de cargos no entrega mayores pruebas respecto de cómo se configuran, en cada caso, los supuestos incumplimientos que se le imputan, pues simplemente se afirman los mismos, pero no se indican mayores antecedentes (cuándo exactamente habrían ocurrido, en base a qué antecedente de prueba, día, lugar de ocurrencia del hecho, entre otros).

En efecto, aduce que en el oficio de cargos se señala que la/el agente de ventas C. TOLEDO entregó información al agente de ventas A. URREJOLA, quien la utilizó para afiliar a B. SOTO. Sin embargo, sobre el particular, alega que no puede validar dicha situación, toda vez que no participó en el proceso de verificación de la información dispuesto por la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. para validar información y afiliar personas. Además, asevera que no puede responsabilizarse de una gestión que corresponde a la/al agente de ventas que participó en la suscripción a la Isapre respectiva de la que es dependiente.

Afirma que acompaña antecedentes que contradicen los cargos que se le imputan.

En relación con el primer cargo, esto es, participar en el ingreso a tramitación de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. de una suscripción de contrato de salud previsual que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, sostiene que jamás participó en la tramitación de dicha suscripción, toda vez que es imposible, puesto que no trabaja en esa Isapre y no tiene acceso a su información ni permisos para ingresar a una/un supuesta/o afiliada/o a tramitación de una institución diferente a su Isapre empleadora.

Alega que no existe en el oficio de cargos, antecedentes que den cuenta o demuestren fehacientemente que realizó el ingreso o tramitación de la postulación de B. SOTO, con quien además nunca habló ni tuvo contacto alguno.

Agrega que incluso de los mismos antecedentes del formulario de reclamo se observa que la afiliada reconoce que es la/el agente de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. quien la

contactó por una red social, "asumiendo su culpabilidad en el hecho" (sic), y al efecto cita el siguiente texto:

"Reclamante: "Estimado me han contactado de colmena por correo, este medio es super informal. Si necesita alguna información envíela a mi correo. Yo jamás solicité mi ingreso a Colmena, no entiendo de donde me contactó ud".

AGV: "Si sé que es informal tengo un número suyo pero al parecer no es suyo es posible explicar la situación y poder solucionar...".

Luego, más adelante, la conversación señala:

Reclamante: "por eso, envíame un correo y le adjunto la información necesaria"

AGV: "Lo que pasa si no lo soluciono yo con ud. me pueden despedir por no validar bien la identidad y tengo 3 hijas por favor por eso la contacto y mi interés".

Reclamante: "Lamento la situación por la que está pasando, pero lamentablemente de mi parte no puedo ayudarlo, yo no solicité una afiliación a la Isapre colmena, jamás contacté a ningún ejecutivo, seguí el conducto regular cuando me avisaron de esta afiliación. Mucho no puedo ayudarlo, no se que puede necesitar de parte mía. Aquí solo existe una afiliación fraudulenta donde la gran mayoría de mis datos se falsificaron, aun no entiendo en que podría ayudarlo". "

Reitera que del texto citado se aprecia que el A. URREJOLA aceptó su situación en el hecho, pero que para buscar una salida decidió culpar a C. A. TOLEDO V. por la afiliación que le correspondía a A. URREJOLA realizar.

En relación con el segundo cargo, a saber, ejercer funciones de agente de ventas para una Isapre distinta a la habilitante, sin autorización expresa de esta Superintendencia, sostiene que no ha infringido la prohibición que al respecto establece el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, puesto que en ningún momento ha ejercido funciones de agente de ventas para una Isapre distinta de su empleadora, esto es: a) no asesoró directamente a ninguna persona para afiliarla a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.; b) no cerró ninguna venta con alguna persona que se fuera a afiliar a dicha Isapre y c) no fidelizó a ninguna persona con la finalidad de incorporarla a una Isapre distinta de su empleadora.

Con todo, en caso de que se declare su culpabilidad o negligencia en relación con el segundo cargo formulado, invoca el principio de proporcionalidad y solicita que sólo se le aplique una multa o censura, toda vez que aduce no haber afiliado a nadie.

En relación con el tercer cargo, es decir, participar en la entrega de información errónea o falsa a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., reconoce que un tercero le solicitó orientación sobre si conocía a alguien de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., frente a lo cual, actuando exclusivamente de buena fe, le dio el contacto de un conocido, A. VALENZUELA (sic), y en el mismo contexto de colaboración, reenvió a A. VALENZUELA (sic), los antecedentes del tercero, que fueron presentados como válidos y legítimos, y sobre los cuales no hizo mayor revisión, puesto que no era su cliente.

Reitera que no afilió a nadie ni realizó ningún acto que implicara la incorporación de alguna persona a alguna Isapre, y que siempre ha desarrollado su trabajo de manera eficiente y fiel para la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

Asevera que jamás contactó a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y únicamente habló con una/un agente de ventas que conocía desde hace un tiempo, a quien le dijo que había una persona interesada en esa Isapre, pero jamás verificó si la información que entregó a A. VALENZUELA (sic) era falsa o fidedigna, puesto que no era su tarea afiliar a nadie.

Añade que realiza ese trabajo de verificación sólo cuando corresponde a un/a cliente que se está afiliando a la Isapre a la que pertenece; que a lo imposible nadie está obligado y que "el estándar de requisitos de validez de información corresponde al propio ejecutivo de su Isapre, no a mi persona" (sic).

Expresa que jamás ha participado en la confección, adulteración ni en la certificación de la validez de documento alguno, mucho menos en los procesos internos que tenga la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. para afiliar a alguien.

Reitera que su mínima intervención fue la de mero canal de comunicación.

Hace presente que su trayectoria profesional ha sido intachable; que siempre se ha enmarcado en la normativa y procedimientos vigentes; que nunca, hasta la fecha, ha tenido

sanciones o reparos por parte de su actual o pasados empleadores, y que se encuentra disponible para cooperar en lo que resulte necesario.

En subsidio de todo lo anterior, solicita que, de haber una sanción, sea de las mínimas legales establecidas en el artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, esto es, una censura o multa de hasta 15 UTM.

Cita la parte resolutive de dos casos en que se impuso multas a las/los agentes de ventas, y que serían análogos al suyo.

Pide que se tenga presente como atenuante su buena fe en la situación observada, su trayectoria profesional intachable y que siempre se ha enmarcado en la normativa y procedimientos vigentes. Reitera que nunca, hasta la fecha, ha tenido sanciones o reparos de parte de su actual o pasados empleadores, y que se encuentra disponible a cooperar en lo que resulte necesario.

Por tanto, solicita tener por evacuados los descargos y que se desestimen los incumplimientos observados, o, en subsidio, que sólo se le condene a una censura o al pago de una multa.

Acompaña a sus descargos: a) Copia de Res. Ex. IF/N°12.117, de 26 de agosto de 2024, en la cual se condena a una multa de 12 UTM a una/un agente de ventas en el caso A-63-2023; b) Texto en que CARLOS ANTONIO TOLEDO VÁSQUEZ expone su versión de los hechos; c) Copia de oficio de cargos formulados en este caso, y d) Copia de Res. Ex. IF/N°5582, de 6 de junio de 2025, en la cual se condena a una multa de 15 UTM a una/un agente de ventas en el caso A-320-2024.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas cabe señalar que, a pesar que en el oficio de cargos se hizo expresa mención a las capturas de pantalla de conversaciones de WhatsApp y al comprobante de transferencia aportado por A. A. URREJOLA B., y que ambos antecedentes fueron notificados a C. A. TOLEDO V. junto con el oficio de cargos, la/el agente de ventas nada dice en sus descargos respecto de estas evidencias, y menos acompaña antecedentes que desvirtúen los hechos comprobados, a saber, que C. A. TOLEDO V. le envió a A. A. URREJOLA B., entre otros antecedentes, imágenes de la cédula de identidad de B. SOTO U., el supuesto correo electrónico de esta persona y el contacto de WhatsApp "B(...) Clienta", y que una vez que A. A. URREJOLA B. le informó a C. A. TOLEDO V. que estaba lista la suscripción, le envió archivo PDF del anverso del FUN de suscripción y comprobante de transferencia a nombre de C. A. TOLEDO por la suma de \$121.310, pago que correspondía al 80% de la equivalencia en pesos (\$151.638) del total de la cotización pactada (4,03 UF) en el FUN de afiliación de B. SOTO U. Además, como se destacó en el oficio de cargos, dicho porcentaje (80%) aparecía acordado al principio de las capturas de pantalla, cuando A. A. URREJOLA B. respondió a C. A. TOLEDO V. que sí podía efectuar este ingreso a la Isapre.

5. Que, sobre el particular, se hace presente que para acreditar su inocencia o falta de responsabilidad en los hechos imputados, C. A. TOLEDO V. debió haber desvirtuado con antecedentes probatorios, que el contacto "C(...) Toledo Nueva..." que aparecía en dichas capturas de pantalla, no correspondía a su persona, y que la cuenta corriente ****3070 del Banco Scotiabank, a nombre de C. A. TOLEDO, a la que se transfirió el 17 de agosto de 2024 la suma de \$121.310, en realidad no le pertenecía, esto es, que no era titular de dicha cuenta corriente a la época de los hechos.

6. Que, en cuanto a las alegaciones de la/del agente de ventas en orden a que, puesto que no es agente de ventas de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., es imposible que haya intervenido en el proceso ingreso de la persona afiliada o en la validación de la información ingresada respecto de dicha persona a la Isapre, cabe señalar que precisamente lo que se imputa a la/al agente de ventas en el primer y tercer cargo no es haber ingresado a tramitación de la Isapre el contrato observado, o haber entregado información errónea y falsa a la Isapre, sino que haber tenido "participación" en relación con dichos procesos.

7. Que, en efecto, no cabe duda que quien ejecutó de manera directa e inmediata el ingreso a tramitación de la suscripción observada y la entrega de información errónea o falsa a la Isapre, fue A. A. URREJOLA B., y por ello se le formuló cargos en otro procedimiento sancionatorio (A-259-2024), y se le impuso la sanción de cancelación de su inscripción en el registro de agentes de ventas, mediante Res. Ex. IF/N°9607, de 9 de septiembre de 2025.

8. Que, sin embargo, la responsabilidad de A. A. URREJOLA B. por las irregularidades por las que fue sancionada/o, de ninguna manera exime ni atenúa la responsabilidad de C. A. TOLEDO V. por los hechos que se le imputan en el oficio de cargos, en los cuales se le

reprocha su "participación", esto es, no su intervención directa o inmediata en el ingreso de la señalada suscripción e información errónea o falsa a la Isapre, sino que por su intervención indirecta y mediata, pero indispensable en la cadena de acciones que llevaron al ingreso de un contrato de salud no consentido y de información errónea o falsa a la Isapre, toda vez que está acreditado que C. A. TOLEDO V. fue quien contactó a A. A. URREJOLA B. para ofrecerle la postulación de B. SOTO U. a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.; que acordó con A. A. URREJOLA B. el pago de un incentivo o comisión por esta operación (80%), y que fue C. A. TOLEDO V. quien le envió a A. A. URREJOLA B. los datos de contacto y documentación necesaria para afiliar a B. SOTO U.

9. Que, asimismo, procede rechazar las alegaciones de la/del agente de ventas relativas al segundo cargo, toda vez que la intervención de C. A. TOLEDO V. que se aprecia en las capturas de pantallas de conversaciones de WhatsApp con A. A. URREJOLA B., no sólo da cuenta del traspaso de datos de contacto y antecedentes de la persona afiliada, sino que incluye elementos de la etapa de "negociación" del contrato de salud, como es el caso del precio del plan. En efecto, consta en dichas conversaciones que C. A. TOLEDO V. le comunicó a A. A. URREJOLA B., que el monto de la cotización sería de 4 UF, que concuerda con el precio que en definitiva quedó pactado en el FUN observado, que fue de 4,030 UF.

10. Que en cuanto a los 2 casos que cita en sus descargos, en los que sólo se impuso la sanción de multa a las/los agentes de ventas involucradas/os, y que sostiene que serían análogos al suyo (A-63-2023 y A-320-2024), lo cierto es que de la mera lectura de las resoluciones que acompaña la/el agente de ventas (Res. Ex. IF/N°12.117, de 26 de agosto de 2024, y Res. Ex. IF/N°5582, de 6 de junio de 2025), se observa que:

a) En el primer caso (A-63-2023) se consideró como atenuante el hecho que la isapre de origen de la persona afiliada había cursado la desafiliación de ésta, posibilitando con ello que se materializara su afiliación irregular en Isapre Consalud S.A. Esta situación no se verifica en el caso de B. SOTO U., que provenía del FONASA.

b) En el segundo caso (A-320-2024) se excluyó de reproche el cargo relativo a ingresar un contrato de salud que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada. En cambio, en el caso de B. SOTO U. está comprobado el ingreso de un contrato de salud que no contaba con su consentimiento, acción que fue ejecutada por A. A. URREJOLA B. y en la que participó C. A. TOLEDO V.

11. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados en el oficio de cargos, no cabe sino desestimar sus descargos.

12. 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 letras a), e) 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, 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.

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

RESUELVO:

1. CANCELESE a la/al Sra./Sr. CARLOS ANTONIO TOLEDO VÁSQUEZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por participar en el ingreso a tramitación de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. de una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada; por ejercer funciones de agente de ventas para una isapre distinta a la habilitante, sin autorización expresa de esta Superintendencia, y por participar en la entrega de información errónea o falsa a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., respecto de los antecedentes y datos de la persona afiliada.

2. Téngase por acompañados los documentos aportados por la/el agente de ventas en su presentación de 20 de noviembre de 2025.

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 cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito y 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-365-2025), 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. C. A. TOLEDO V.
 - Sra./Sr. B. SOTO U. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-365-2025