

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3120**

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 Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos 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-21-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CONSTANZA ANDREA FERNÁNDEZ GODOY, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-21-2025 (Ord. IF/N° 29.970, de 14 de agosto de 2025):**

2.1.- Con fecha 10 de febrero de 2025 E. ORTIZ V. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Señala, que pese a encontrarse afiliada/o a FONASA desde hace varios años, a su empleador le llegó un FUN de incorporación a la Isapre Colmena, con dirección y datos falsos, haciendo presente, que nunca ha firmado nada con dicha Isapre.

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:

FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre E. ORTIZ V. y la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 9 de diciembre de 2024, en que se registra como su empleadora a la empresa FPC TISSUE S.A., RUT N° 76.319.017-K y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. A. FERNÁNDEZ G. El domicilio, número de teléfono celular y correo electrónico de la persona afiliada que se registran en este FUN de suscripción, no coinciden con los informados por la persona afiliada en su reclamo.

2.3.- Además se ofició a E. ORTIZ V., quien informó que no correspondían a su persona los datos registrados en el FUN de afiliación a la Isapre, relativos a su dirección, teléfono y correo electrónico; que no conoce a la/al agente de ventas Sra./Sr. C. A. FERNÁNDEZ G.; que no ha enviado ninguna documentación a una/un agente de ventas de Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. y que no ha aprobado ninguna documentación, debido que a su correo electrónico no ha llegado nada.

Adicionalmente, remitió los siguientes antecedentes:

a) Captura de pantalla de cuenta de Google, en la que aparece que su correo electrónico corresponde al que informó en su reclamo y que difiere del registrado en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

b) Copia de boleta electrónica de servicio de electricidad a nombre de E. ORTIZ V., emitida con fecha 29 de enero de 2025 por la Compañía General de Electricidad S.A. (CGE), en que consta como dirección de la persona afiliada la misma que informó en su reclamo.

2.4.- También se ofició a la empresa registrada en el FUN como empleadora de la persona afiliada, FPC TISSUE S.A., la que informó como datos de contacto de E. ORTIZ V. (dirección, número de teléfono celular y correo electrónico), lo mismos que la persona afiliada indicó en su reclamo y que difieren de los consignados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.5.- Los referidos antecedentes comprobaban que los datos de contacto informados en el FUN de afiliación a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. no correspondían a la persona afiliada y, además, corroboraban lo alegado por ésta en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, toda vez que fue realizada a través de un correo electrónico y un teléfono que no le pertenecían.

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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de E. ORTIZ V., 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) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o un número de teléfono celular que no correspondía a E. ORTIZ V., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I 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, teléfono y correo electrónico, 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 25 de agosto de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que el 9 de diciembre 2024 contactó a E. ORTIZ a través de WhatsApp, le llamó por teléfono y le explicó el proceso de suscripción electrónica.

Enumera y describe los pasos del proceso de suscripción electrónica realizado, dentro de lo cual cabe destacar que asevera que *"se realiza una validación del cliente a través de preguntas personales de seguridad entregadas por el registro civil o validación biométrica facial, por lo que sería 100% imposible suplantar al cliente (...)".* Además, señala que adjunta pantallazos de los antecedentes que fueron solicitados a la persona postulante y que fueron remitidos por ésta a través de WhatsApp (12 últimas cotizaciones, liquidación de sueldo de noviembre y cédula de identidad), y que cuando la persona postulante completó la Declaración de Salud, la/el agente de ventas le indicó que debía corregir la respuesta a la pregunta número 13, puesto que en la fotografía de su cédula de identidad aparecía que utilizaba lentes, y además le que señaló que debía declarar sus licencias médicas.

Agrega que el 9 de febrero de 2025 trató de contactar a la persona afiliada para informarle que su plan estaba activo y darle la bienvenida, pero la persona afiliada le había bloqueado de WhatsApp y de llamadas.

Por lo expuesto, sostiene que no hubo falsificación de identidad de parte de la/del agente de ventas, toda vez que las evidencias entregadas demuestran que el proceso de suscripción se realizó de forma correcta y que los antecedentes de la persona afiliada fueron enviados por ésta y no por un tercero.

Adjunta a sus descargos una carpeta de archivos comprimida, de nombre "Chat de WhatsApp con Enzo D2.zip", y que contiene los siguientes archivos:

a) Texto de conversaciones que la/el agente de ventas habría sostenido con la persona

postulante. Se hace presente que no se trata de capturas de pantalla, sino que es el texto en formato "txt: Bloc de notas", en el cual no aparece el número de teléfono de la persona con la que se estaba interactuando.

b) Archivos PDF y JPG enviados por la supuesta persona postulante a la/al agente de ventas durante la conversación de WhatsApp:

i) Certificado de cotizaciones previsionales de la persona afiliada, emitido el 5 de diciembre de 2024 por AFP Provida.

ii) Imágenes de anverso y reverso de cédula de identidad de la persona afiliada.

iii) Imagen de liquidación de remuneraciones de la persona afiliada de noviembre de 2024.

iv) Plan de salud ST1248060 COLMENA STAR 1248060, que la supuesta persona postulante envió a la/al agente de ventas.

c) 6 mensajes de voz enviados a través de WhatsApp por la/el agente de ventas a la supuesta persona postulante. Estos audios dan cuenta de la asistencia que fue prestando la/el agente de ventas a la supuesta persona postulante durante el proceso de suscripción.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente que, sin perjuicio que en la transcripción de las conversaciones de WhatsApp acompañadas por la/el agente de ventas no consta el número de teléfono celular de la persona con el que interactuó (aunque se puede presumir que corresponde al número consignado en el FUN de suscripción, que en la etapa de investigación se pudo establecer que no pertenecía a la persona afiliada), cabe destacar que del tenor de las referidas conversaciones es posible concluir que la/el agente de ventas no fue quien llevó adelante la etapa de asesoría, orientación, oferta de planes y negociación del plan de salud, sino que fue una tercera persona, cuya identidad se desconoce.

5. Que, en efecto, en la conversación de WhatsApp aportada, se registra que la/el agente de ventas contactó a la supuesta persona postulante, señalando que *"me indicaron que estaba interesado en contratar un plan de salud y me gustaría poder ayudarlo"*, y la persona contactada de inmediato le respondió *"así es estoy interesado en un plan que vi"* (sic). Acto seguido la/el agente de ventas procedió a solicitar a la persona postulante los antecedentes necesarios para su afiliación y le guió en el proceso de suscripción electrónica.

6. Que, es más, consta en dichas conversaciones, que ante una consulta de la/del agente de ventas, la persona postulante le indicó que *"ya me vieron el plan su colega que me derivó con usted"* (sic), y fue la persona postulante quien envió a la/al agente de ventas copia del plan de salud ST1248060, que es el que en definitiva se suscribió, según consta en el FUN de 9 de diciembre de 2024.

7. Que, en este contexto, si bien de las conversaciones transcritas y los registros de audio aportados, se desprende que aparentemente la/el agente de ventas habría actuado de buena fe, puesto que, entre otros hechos, ofreció a la supuesta persona postulante evaluar un plan diferente al que había acordado con la tercera persona, lo cierto es que la/el agente de ventas se expuso imprudentemente a ser engañada/o en cuanto a la identidad de la persona con la que interactuó a través de WhatsApp, puesto que no fue la/el agente de ventas quien asesoró, orientó y ofreció planes de salud a la persona postulante, sino que fue la tercera persona, quien luego derivó esta/este cliente a la agente de ventas. Además, fue dicha tercera persona quien informó a la/al agente de ventas el supuesto número de teléfono celular de la persona postulante.

8. Que, en relación con lo anterior y a mayor abundamiento, cabe señalar que a la/al agente de ventas debió llamarle la atención y causar sospecha el hecho que la persona postulante afirmara que no usaba lentes, en circunstancias que aparecía con anteojos en la fotografía de su cédula de identidad.

9. Que, en efecto, no es verosímil que una persona que ostenta gafas en su cédula de identidad, no padezca de alguna enfermedad a la vista, y en este sentido, el hecho que la supuesta persona postulante negara adolecer de alguna enfermedad ocular, evidenciaba que no quería declarar esta preexistencia porque desconocía el diagnóstico -puesto que en realidad no era E. ORTIZ V.-, y, además, así evitaba que eventualmente se le requirieran más detalles o antecedentes médicos en relación con dicho problema de salud.

10. Que, en consecuencia, constando que la afiliación de marras no contó con el consentimiento de la persona afiliada, puesto que se llevó a efecto a través de un correo electrónico y un número de teléfono que no le pertenecía, y, por otro, constando que la/el agente de ventas se expuso imprudentemente al engaño en cuanto a la identidad de

persona con la que interactuó a través de WhatsApp, procede desestimar sus descargos.

11. 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 a) del numeral 1.1 y 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, pero considerando que la/el agente de ventas aparentemente no actuó de manera dolosa e intencional, y que las irregularidades observadas se derivaron de una grave falta de diligencia y cuidado, además de permitir la intervención de una tercera persona en la etapa previa a la suscripción del contrato de salud, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 12 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. CONSTANZA ANDREA FERNÁNDEZ GODOY, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 12 UTM (doce unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual, por ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsual que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, por someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsual para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y un número de teléfono celular que no correspondía a la persona afiliada, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

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](http://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 [gduaran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduaran@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](mailto: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 cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito y dirigirse 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-21-2025), 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](mailto: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. C. A. FERNÁNDEZ G.
  - Sra./Sr. E. ORTIZ V. (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-21-2025